

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA (MIP)

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ministerio de Interior y Policía (MIP), ha formulado y desarrollado su marco institucional (misión, visión, valores), definido y elaborado, conjuntamente con la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, con la participación de los empleados, mediante la conformación de equipos de trabajo compuestos por personal experto de cada unidad funcional del MIP. Se aseguró su alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente al Objetivo General I.1: <i>“Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados”</i>; y el Objetivo General I.2: <i>“Imperio de la Ley y Seguridad Ciudadana”</i>; la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana <i>“Mi País Seguro”</i>; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 <i>Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</i>); así como al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), las Metas Presidenciales (2020-2024) y planes sectoriales.	No se evidencia la participación de todos los grupos de interés relevantes y que se haya tomado en cuenta la digitalización en el desarrollo de la misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes	Evidencia: I.1.1.1. Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.1.1.2 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 (Alineación Estratégica páginas 30 a 40) I.1.1.3 Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2). Como parte de la revisión del marco institucional, el MIP redefinió los valores alineándolos con la misión y visión institucional, respetando los principios constitucionales. Evidencia: I.1.2.1 Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.1.2.2 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 I.1.2.3 Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2). Conjuntamente a la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), fue revisado y reformulado el marco institucional (misión, visión y valores).	No se evidencia que se tome en cuenta la digitalización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se aseguró su alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente al Objetivo General 1.1: “<i>Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados</i>”; y el Objetivo General 1.2: “<i>Imperio de la Ley y Seguridad Ciudadana</i>”; a la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 <i>Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</i>); así como al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), las Metas Presidenciales (2020-2024) y planes sectoriales. Evidencia: I.1.3.1 Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.1.3.2 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 (alineación estratégica páginas 30 a 40) I.1.3.3 Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se comunica y socializa el marco institucional (misión, visión y valores), en las actividades de inducción al personal de nuevo ingreso. También se dispone de impresos del marco institucional colocados en espacios estratégicos de la institución.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Los objetivos estratégicos y operativos son socializados con los responsables de cada una de las unidades ejecutoras mediante el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA). Tanto el marco institucional (misión, visión y valores), como los objetivos estratégicos y operativos se encuentran disponibles en la página web institucional, para todas las partes interesadas. Evidencia: I.1.4.1 Fotos del marco institucional colocado en diferentes áreas del MIP I.1.4.2 Remisión de planes operativos 2023 a las unidades ejecutoras del MIP I.1.4.3 Remisión de planes operativos 2024 a las unidades ejecutoras del MIP 1.1.4.4 Impresión de pantalla publicación marco institucional en página web institucional: https://mip.gob.do/quienes-somos/ I.1.4.5 Impresión de pantalla publicación Plan Estratégico y Plan Operativo Anual en página web: https://mip.gob.do/transparencia/imagenes/docs/estadisticas/Institucionales/2021/Plan-Estrategico-Institucional-2021-2024-2.pdf I.1.4.6 Salvapantallas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	Mediante encuentros con cada una de las unidades ejecutoras del MIP, revisa cada cuatro años el marco institucional (misión, visión y valores), y los objetivos estratégicos. Para esta revisión se identifican y consideran los factores internos y externos, utilizando la herramienta Análisis FODA, la cual permite a la institución diseñar una estrategia de mediano plazo que lleve a la institución a concretar su propósito. Se toma en consideración además el formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09). Se han definido y documentado los procedimientos para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: I.1.5.1 Listados de asistencia a talleres de revisión PEI 2021-2024 I.1.5.2 Análisis FODA 2021-2024 I.1.5.3 Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09). I.1.5.4 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.1.5.5 Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2)	No se evidencian cambios de la transformación digital.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	I.1.5.6 Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PR-PPP-01) I.1.5.7 Instructivo Formulación del Plan Operativo Anual (POA) (IT-PPP-02) I.1.5.8 Procedimiento Diseño, Formulación, Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual (PR-PPP-02) I.1.5.9 Plan Operativo Anual (POA) 2023 I.1.5.10 Plan Operativo Anual (POA) 2024. El MIP ha constituido su Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), cuyo objeto es promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, mediante un plan de trabajo aprobado y supervisado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El MIP cuenta además con un Sistema Integrado de Gestión certificado bajo las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno. En ese sentido, se ha definido la Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, (PO-DM-01), y ha sido designado un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, quien es responsable, entre otros puntos, de garantizar el funcionamiento del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	SGAS y de proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre dicho sistema. Como parte del proceso de reclutamiento y selección, se ha definido la Guía para la debida diligencia de personal (GU-DRH-01), que instituye los formularios Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14), Declaración de Conocimiento y Aceptación de los Documentos del SGAS (FO-RS-15), y Compromiso con el SGAS (FO-RS-16), los cuales deben ser completados por el personal de nuevo ingreso. La institución cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones a fin de garantizar la transparencia y el cumplimiento de la ley 340-06 y sus modificaciones. Se han documentado los procedimientos para compras y contrataciones de bienes y servicios bajo las distintas modalidades previstas en la ley. A la par, se definió la Guía debida diligencia para organizaciones no controladas (GU-CC-01) estableciendo controles no financieros para prevenir comportamientos no éticos en los procesos de adquisición de bienes y servicios. Dentro de los controles implementados han sido el uso de los formularios Cuestionario	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Debida Diligencia para Organizaciones No Controladas (FO-CC-19), Compromiso Ético del Comité de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-14), y Compromiso Ético de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-16). Se estableció el Código de Integridad y Cumplimiento Normativo (OD-DM-01), documento que ha sido socializado con todo el personal. Dicho Código es entregado también a los proveedores mediante el formulario Declaración de Conocimiento y Entendimiento del Código de Ética Institucional (FO-CC-10). Se ha establecido el procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (PR-CG-10), donde se define la forma adecuada de tramitar inquietudes y denuncias relacionadas a conductas inapropiadas del personal y que constituyan inobservancias al Código de Integridad y Cumplimiento Normativo, la Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, y/o al Sistema de Gestión Antisoborno. Estas denuncias son registradas en el formulario Matriz de Seguimiento para la Recepción y Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (FO-CG-33).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Han sido habilitados buzones de denuncia, colocados fuera del alcance de las cámaras de seguridad para garantizar la confidencialidad de los denunciantes. El MIP cuenta además con un enlace directo desde su portal web al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, a través del cual se gestionan quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias. Evidencia: - I.1.6.1 Listado de miembros de la CIGCN - I.1.6.2 Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión - I.1.6.3 Política Institucional Integrada de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento (PO-DM-01) - I.1.6.4 Designación Oficial de Cumplimiento Antisoborno - I.1.6.5 Guía para la debida diligencia de personal (GU-DRH-01) - I.1.6.6 Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14) - I.1.6.7 Declaración de Conocimiento y Aceptación de los Documentos del SGAS (FO-RS-15) - I.1.6.8 Compromiso con el SGAS (FO-RS-16) - I.1.6.9 Resolución que actualiza el Comité de Compras	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.1.6.10 Procedimientos de compras y contrataciones: Comparación de Precios (PR-CC-01), Compras Menores (PR-CC-02), Licitación Pública Nacional (PR-CC-03), Compras Directas (PR-CC-04) I.1.6.11 Guía debida diligencia para organizaciones no controladas (GU-CC-01) I.1.6.12 Cuestionario Debida Diligencia para Organizaciones No Controladas (FO-CC-19) I.1.6.13 Compromiso Ético del Comité de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-14) I.1.6.14 Compromiso Ético de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-16). I.1.6.15 Código de Integridad y Cumplimiento Normativo (OD-DM-01) I.1.6.16 Socialización Código de Integridad y Cumplimiento Normativo I.1.6.17 Declaración de Conocimiento y Entendimiento del Código de Ética Institucional (FO-CC-10) I.1.6.18 Procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (PR-CG-10) I.1.6.19 Matriz de Seguimiento para la Recepción y Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (FO-CG-33)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.1.6.20 Fotos de buzones CIGCN I.1.6.21 Enlace al Portal 311 sobre Sistema Nacional de Atención Ciudadana.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos sus miembros, el MIP incluye en su plan de capacitación actividades de formación orientadas al trabajo en equipo, gestión y resolución de conflictos, prevención de acoso laboral, inteligencia emocional, liderazgo y motivación. Evidencia: I.1.7.1 Plan de Capacitación Anual 2023 y 2024 I.1.7.2 Convocatorias y listados de asistencia talleres manejo de conflictos, entorno laboral favorable vs acoso laboral, prevención del riesgo psicosocial: estrés, violencia, acoso laboral y social; inteligencia emocional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Tomando en cuenta los requerimientos necesarios para el fortalecimiento de la gestión institucional, en el año 2022, mediante resolución número MIP-RA-0003-2022 fue aprobada la nueva estructura organizativa del MIP, donde se crearon nuevas unidades ejecutoras, entre ellas tres direcciones regionales. De igual forma, fue aprobada la modificación del Manual de Organización y Funciones mediante resolución número MIP-RA-0001-2023, adaptándolo a la nueva estructura. Se encuentra en proceso de revisión para su actualización, el Manual de Cargos por Competencias. Se ha diseñado el mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02), a fin de representar gráficamente los procesos ejecutados en la institución, los cuales se detallan en las fichas de caracterización de procesos. El MIP ha definido y establecido el Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01), basado en la descripción metódica y sistemática de los procesos sustantivos que dan respuesta a la misión institucional, para el cumplimiento de los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	requisitos de los clientes-ciudadanos y de los compromisos legales y normativos aplicables. Evidencia: I.2.1.1 Resolución No. MIP-RA-0003-2022 que aprueba la Estructura Organizacional I.2.1.2 Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones I.2.1.3 Mapa de Macroprocesos MIP (MP-DI-01) I.2.1.4 Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) I.2.1.5 Manual de Procedimientos misionales (MA-DI-01).	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Los objetivos institucionales y resultados estratégicos se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional, del cual se desprende el Plan Operativo Anual donde se reflejan las iniciativas, productos y actividades vinculadas a los ejes estratégicos establecidos, y que serán implementadas por cada una de las unidades ejecutoras del MIP. El desarrollo de estas actividades es monitoreado periódicamente y su cumplimiento es medido a través de indicadores de producto definidos en el POA. Asimismo, se definieron indicadores específicos para el Sistema Integrado de Gestión (SIG).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	Adicionalmente, el desempeño institucional es supervisado desde los diferentes sistemas de monitoreo y medición de la gestión pública, a través de sus indicadores de procesos y resultados que componen el Índice de Desempeño Institucional (IDI). Evidencia: I.2.2.1 Plan Estratégico 2021-2024 I.2.2.2 Plan Operativo Anual 2023 I.2.2.3 Plan Operativo Anual 2024 I.2.2.4 Informes de ejecución POA 2023 I.2.2.5 Informes de ejecución POA enero-marzo 2024 I.2.2.6 Matriz Indicadores del SIG (FO-CG-34) I.2.2.7 Impresión de pantalla Seguimiento de Indicadores de Procesos y Resultados (Índice de Desempeño Institucional (IDI). A través del formulario “Partes interesadas pertinentes y sus requisitos” se han identificado las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Se introducen las mejoras necesarias en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización basadas en: ✓ Autoevaluaciones (aplicando el modelo CAF y las Normas Básicas de Control Interno) ✓ Auditorías de procesos internas y externas	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	✓ Acciones correctivas ✓ Buzones de quejas y sugerencias ✓ Encuestas de satisfacción de los servicios Evidencia: I.2.3.1 Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) I.2.3.2 Autoevaluación CAF 2023 I.2.3.3 Plan de Mejora CAF 2024 I.2.3.4 Informes de auditorías internas y externas al SIG I.2.3.5 Planes de acción para áreas de mejoras sobre quejas y sugerencias (OD-CG-10).	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	El MIP se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Control Interno Institucional basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el cual ha conllevado junto con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, a la adopción de un proceso de gestión de riesgos, para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos. Evidencia: I.2.4.1 Informes de avance NOBACI enero-diciembre 2023 I.2.4.2 Informe de avance NOBACI enero-marzo 2024	No se evidencia que se gestiona un sistema de información.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. 6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de	I.2.4.3 Matrices de riesgos del SIG. Como parte de las acciones implementadas para lograr el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos, el MIP ha obtenida la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. De igual forma, se aplica el modelo CAF, instrumento que permite identificar fortalezas y áreas de mejora a través de la autoevaluación facilitando la definición de acciones de mejora. En ese sentido, el MIP obtuvo la certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. Evidencia: I.2.5.1 Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión I.2.5.2 Autoevaluación CAF 2023 I.2.5.3 Plan de Mejora CAF 2024 I.2.5.4 Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. Para gestionar la comunicación externa e interna, se ha establecido la política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01).	No se evidencia que se asegura que sea efectiva la comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Para asegurar la comunicación externa a todos los grupos de interés, el MIP dispone de un portal web institucional acorde a los lineamientos requeridos por la OGTIC. También hace uso de medios de comunicación masivos como son la prensa escrita, radial y televisiva, redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube), correo electrónico, pantallas digitales en distintas áreas de la institución. Cuenta además con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). En cuanto a la comunicación interna, se utilizan canales como correo electrónico, reuniones, circulares, grupos de WhatsApp. Para la difusión externa e interna de informaciones relacionadas al Sistema Integrado de Gestión, fue definido el Plan de Comunicación Institucional Interna y Externa (FO-DC-01). Evidencia: I.2.6.1 Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) I.2.6.2 Captura de pantalla portal web institucional y redes sociales MIP I.2.6.3 Captura de pantalla grupo de WhatsApp del Comité Institucional de Calidad	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	I.2.6.4 Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo (FO-DC-01). Se dispone de una estructura física y tecnológica, además de recursos humanos, financieros y materiales para asegurar las condiciones para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Se promueve el trabajo en equipo y la gestión de proyectos con la creación de comités especializados: Comité de Gestión 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, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Adicionalmente, se realizan mesas de trabajo con representantes de todas las áreas para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), y del presupuesto institucional. Para facilitar estos trabajos sido documentados los instructivos correspondientes. Para la gestión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se incorporó el uso de la herramienta SharePoint, donde se encuentra	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	disponible para los involucrados toda la documentación relacionada. Evidencia: I.2.7.1 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos I.2.7.2 Comité de Calidad actualizado I.2.7.3 Equipo de Implementación NOBACI I.2.7.4 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones I.2.7.5 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo I.2.7.6 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.2.7.7 Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.2.7.8 Listados de asistencia a mesas de trabajo revisión PEI 2021-2024 I.2.7.9 Revisión y aprobación POA 2024 I.2.7.10 Listados de asistencia a formulación presupuestaria 2024 I.2.7.11 Listados de asistencia a formulación presupuestaria 2025 I.2.7.12 Impresión de pantalla documentos del SIG en SharePoint.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Para asegurar una buena comunicación interna y externa ha sido definida la política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) dónde se establecen los lineamientos que rigen la gestión de comunicación interna y externa, así como los canales a utilizar. También se elaboró el plan de comunicación institucional interna y externa (FO-DC-01). Se observa el uso de medios de comunicación masivos como la prensa escrita, radial y televisiva, portal web institucional, redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube), correo electrónico, circulares, buzones, así como la colocación de pantallas digitales en distintas áreas de la institución. Evidencia: I.2.8.1 Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) I.2.8.2 Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo (FO-DC-01) I.2.8.3 Captura de pantalla portal web institucional y redes sociales MIP I.2.8.4 Buzones de sugerencias.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Los líderes del MIP promueven la cultura de mejora continua a través de múltiples acciones implementadas, tales como:	No se evidencia el compromiso con la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	✓ Certificación del Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, habiendo concluido satisfactoriamente las auditorias de certificación y seguimiento ✓ Actas Revisión del Sistema por la Dirección y Órgano de Gobierno (AC-GM-01) ✓ Certificación del Nivel de excelencia Sello CAF +300 ✓ Implementación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) ✓ Carta Compromiso al Ciudadano ✓ Capacitación continua de los servidores. Se promueve la retroalimentación de los empleados a través de la aplicación de encuestas de clima organizacional. Evidencia: I.2.9.1 Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión I.2.9.2 Acta de revisión por la dirección y registro de participantes 2023 I.2.9.3 Acta de revisión por la dirección y registro de participantes 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	I.2.9.4 Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 I.2.9.5 Informes de avance NOBACI 2023 I.2.9.6 Informes de avance NOBACI enero-marzo 2024 I.2.9.7 Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023 I.2.9.8 Certificación de aplicación encuesta de clima organizacional 2024 I.2.9.9 Informes de auditorías internas y externas al SIG. En el MIP se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los grupos de interés, mediante correo electrónico, reuniones, talleres, portal web, redes sociales. Evidencia: I.2.10.1 Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) y modificación estructura organizativa I.2.10.2 Remisión Plan Operativo Anual 2023 I.2.10.3 Remisión Plan Operativo Anual 2024 I.2.10.4 Circulares informativas sobre: implementación Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), nueva modalidad selección de almuerzo, política de vacaciones, despacho de tóner I.2.10.5 Correo electrónico institucional	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1.2.10.6 Captura de pantalla al portal web institucional https://mip.gob.do/noticias/ 1.2.10.7 Publicaciones en redes sociales 1.2.10.8 Circular sobre auditoría de seguimiento al SIG.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Los líderes del MIP actúan de acuerdo a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), y apegados a los valores institucionales. Se evidencia, además, el compromiso de la máxima autoridad y líderes de la institución con la clara definición de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno (ver Planificación del Sistema Integrado de Gestión 2024 (OD-GC-01). Se estimula el trabajo en equipo y la gestión de proyectos con la creación de comités especializados: Comité de Gestión de Riesgos, Comité de Calidad, Equipo de Implementación NOBACI, Comité de Compras y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Contrataciones, Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, Comisión de Personal, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité para la, Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Mediante videos informativos, la máxima autoridad promueve la Política Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, y la Carta Compromiso al Ciudadano, mostrando su compromiso con los valores institucionales. De igual forma, ha sido aprobada una nueva versión del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01). Evidencia: I.3.1.1 Planificación del SIG 2024 I.3.1.2 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos I.3.1.3 Comité de Calidad actualizado I.3.1.4 Equipo de Implementación NOBACI I.3.1.5 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones I.3.1.6 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.3.1.7 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.3.1.8 Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.3.1.9 Video política integrada del SIG I.3.1.10 Video Carta Compromiso al Ciudadano I.3.1.11 Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01).	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se promueve el trabajo en equipo y la gestión de proyectos con la creación de comités especializados: Comité de Gestión 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, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Mediante videos informativos, la máxima autoridad promueve la Política Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, y la Carta Compromiso al Ciudadano, mostrando su compromiso con los valores institucionales. De igual forma, ha sido aprobada una nueva versión del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01).	No se evidencia cómo los líderes inspiran una cultura de liderazgo impulsada por la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	El MIP dispone de un departamento de Igualdad de Género, a través del cual se impulsa la incorporación y transversalización del enfoque de la igualdad de género en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas, proyectos y presupuestos institucionales; así como la producción de información desagregada por género. Dentro del MIP se promueve la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos públicos y uso del registro de elegibles, para ocupar las vacantes disponibles, en igualdad de condiciones y sin ningún tipo de discriminación. Se toman en cuenta las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados, otorgando permisos para estudios, para atención a familiares con situaciones de salud, gestionando la donación de sangre en casos de necesidad de colaboradores o sus familiares entre otros, poniendo salas de lactancia a disponibilidad de las colaboradoras. El MIP garantiza el transporte diario a los colaboradores con rutas en las principales vías de la ciudad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	La opinión del personal sobre el liderazgo en la institución es recogida mediante la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en la dimensión Liderazgo y Participación obteniendo resultados de 92% en el año 2020, 89.55% en el 2022, y 85.63% en este año 2024. Evidencia: I.3.2.1 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos I.3.2.2 Comité de Calidad actualizado I.3.2.3 Equipo de Implementación NOBACI I.3.2.4 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones I.3.2.5 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo I.3.2.6 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.3.2.7 Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.3.2.8 Planificación del SIG 2024 I.3.2.9 Video política integrada del SIG I.3.2.10 Video Carta Compromiso al Ciudadano I.3.2.11 Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.3.2.12 Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (página 51, Depto. Igualdad de Género) I.3.2.13 Uso del registro de elegibles MAP I.3.2.14 Circular sobre disponibilidad sala de lactancia I.3.2.15 Solicitud de donación de sangre I.3.2.16 Personal con permiso para estudios 2023 y 2024 I.3.2.17 Relación de personal con permisos para cuidado de familiares directos, licencia médica, matrimonio, maternidad I.3.2.18 Relación de licencias por maternidad 2023 y 2024 I.3.2.19 Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2020 I.3.2.20 Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 I.3.2.21 Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El personal del MIP es informado periódicamente de los asuntos claves de la organización mediante reuniones, correo electrónico, comunicaciones, circulares, redes sociales, murales, charlas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se realizan consultas sobre asuntos claves de la organización a través de mesas de trabajo, encuesta de clima laboral. Evidencia: I.3.3.1 Circulares/correos electrónicos a todo el personal I.3.3.2 Convocatoria a charla sobre encuesta de clima laboral 2024 I.3.3.3 Correos de remisión del Plan Operativo Anual 2023 I.3.3.4 Correos de remisión del Plan Operativo Anual 2024. El MIP empodera y apoya su personal suministrando las herramientas necesarias para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos. Anualmente, se establecen acuerdos de desempeño con cada colaborador, los cuales son monitoreados trimestralmente. Dichos acuerdos son elaborados según el procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01) y son vinculados a los objetivos definidos en el Plan Operativo Anual. De igual forma, se realiza anualmente la detección de necesidades de capacitación, como base para la elaboración del Plan Anual de Capacitación a fin de proveer formación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	oportuna a los colaboradores para un mejor desempeño de sus funciones. Evidencia: I.3.4.1 Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral I.3.4.2 Minutas de revisiones trimestrales de los acuerdos de desempeño I.3.4.3 Correo electrónico/circular sobre evaluaciones del desempeño 2023 I.3.4.4 Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) I.3.4.5 Plan de Capacitación Anual 2023 I.3.4.6 Plan de Capacitación Anual 2024. A fin de motivar, fomentar y potencializar a los empleados, el MIP dispone del procedimiento para la Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03), donde se define la autoridad en cada unidad organizacional y su suplencia en caso de faltas temporales a través de la Matriz de Suplencia (FO-OTC-07). De igual forma se estableció la política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04). Evidencia: I.3.5.1 Procedimiento Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	I.3.5.2 Matriz de Suplencia (FO-OTC-07) I.3.5.3 Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04). Desde el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, en el MIP se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos. A tales fines, mediante el procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02), el MIP ha establecido mecanismos para mejorar las competencias de los servidores de acuerdo a los perfiles de puesto, fomentando su desarrollo y formación profesional, para contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales. Anualmente se realiza un levantamiento para identificar las brechas de mejora en el desempeño y desarrollo de los servidores/as. Este levantamiento es realizado mediante el formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04). En base a los resultados obtenidos en la detección de necesidades de capacitación es elaborado el Plan Anual de Capacitación, el cual, a su vez, es alineado a los objetivos estratégicos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	y operativos de la institución, las competencias relacionadas con los cargos y/o funciones de las unidades operativas en cuestión. Evidencia: I.3.6.1 Política de Capacitación de Recursos Humanos ((PO-EDC-01) I.3.6.2 Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) I.3.6.3 Remisión circular y formulario de detección de necesidades 2024 I.3.6.4 Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) I.3.6.5 Plan de Capacitación Anual 2023 I.3.6.6 Plan de Capacitación Anual 2024. Se evidencia el reconocimiento por los esfuerzos individuales, en base a los resultados de la Evaluación de Desempeño Laboral y por el cumplimiento de las metas y objetivos. Estos reconocimientos se realizan de acuerdo a lo establecido en la Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01). Evidencia: I.3.7.1 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) I.3.7.2 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01)	No se observa que se reconocen y premian los esfuerzos de los equipos de trabajo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.3.7.3 Pago de bono por desempeño 2023 I.3.7.4 Pago incentivo por rendimiento individual 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La institución dispone de una Matriz de Partes Interesadas Pertinentes (FO-DPD-09) donde se han identificado los grupos de interés, sus requisitos, necesidades y expectativas, y se han definido los mecanismos para su seguimiento. Las necesidades y expectativas del personal en relación a beneficios se contemplan en la Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01). Se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, en base a los resultados de la Evaluación de Desempeño Laboral y por el cumplimiento de las metas y objetivos. Se garantiza el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos/acuerdos con los proveedores incluido el pago a tiempo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios. Evidencia: I.4.1.1 Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) I.4.1.2 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) I.4.1.3 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) I.4.1.4 Pago de bono por desempeño 2023 I.4.1.5 Pago incentivo por rendimiento individual 2023 I.4.1.6 Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2022 I.4.1.7 Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2023 I.4.1.8 Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2024 I.4.1.9 Pago a proveedores. La máxima autoridad desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas, a través de participación en actividades conjuntas en pro de la seguridad ciudadana y la reforma policial.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Evidencia: 1.4.2.1 Notas de prensa de actividades/reuniones con autoridades políticas y legislativas. A través de la alineación de la planificación estratégica y operativa del MIP con los Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”, así como las Metas Presidenciales (2020-2024), se identifican e incorporan a los objetivos y metas las políticas públicas relevantes. Como forma de dar seguimiento a los cambios en las políticas públicas y el marco legal aplicable, se ha documentado el procedimiento para la Revisión y Actualización de los Requisitos Legales y Reglamentarios del MIP (PR-DL-01) y el registro de las normativas legales aplicables en la Matriz de Marco Legal (FO-DL-01). Dentro de las políticas establecidas, para fomentar la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, hacia una cultura de paz, está el control del horario de expendio y consumo de bebidas alcohólicas en colmados,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	discotecas, bares, casinos y centros de diversión. En el MIP, se formulan políticas migratorias con la correcta aplicación del derecho migratorio y la regularización de los dominicanos nacidos en el extranjero; políticas relacionadas al cumplimiento de la Ley 631-16 para el Control y Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados, al Sistema Nacional de Armas (SISNA); así como políticas relacionadas al almacenamiento, transportación y manipulación de productos pirotécnicos. A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género, se gestiona la ejecución de políticas y programas sobre prevención de la violencia, crímenes y delitos, fomentando la convivencia pacífica entre la población. En el marco 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, Santiago, Santo Domingo Oeste, y Baní.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El MIP comparte responsabilidad de los indicadores del Índice de Progreso Sectorial (IPS) relacionados a la seguridad ciudadana. Evidencia: I.4.3.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.4.3.2 Plan Operativo Anual 2023 I.4.3.3 Plan Operativo Anual 2024 I.4.3.4 Procedimiento para la Revisión y Actualización de los Requisitos Legales y Reglamentarios del MIP (PR-DL-01) I.4.3.5 Matriz Marco Legal (FO-DL-01) I.4.3.6 Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2023 (áreas misionales) I.4.3.7 Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 (áreas misionales) I.4.3.8 Informes de Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género I.4.3.9 Informes Estrategia Nacional Integral “Mi País Seguro” I.4.3.10 Indicadores MIP Índice de Progreso Sectorial 2023 y 2024. El desempeño del MIP, su planificación estratégica, metas y objetivos institucionales están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional Plurianual del Sector	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Público (2021-2024), metas presidenciales, así como a los planes y políticas públicas sectoriales. Evidencia: I.4.4.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.4.4.2 Plan Operativo Anual 2023 I.4.4.3 Plan Operativo Anual 2024. La institución dispone de una Matriz de Partes Interesadas Pertinentes (FO-DPD-09) donde se han identificado los grupos de interés, sus requisitos, necesidades y expectativas, y se han definido los mecanismos para su seguimiento. A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género el MIP mantiene y desarrolla asociaciones con las organizaciones sociales, empresariales y religiosas de la comunidad. Han sido gestionados varios acuerdos con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil. El MIP firmó acuerdos con las compañías telefónicas Claro y Altice para que los miembros de la Policía Nacional y de los cuerpos de bomberos reciban descuentos en	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	sus servicios de internet móvil pospago y del hogar. Asimismo, se firmaron acuerdos para que además reciban descuentos en supermercados, el metro y el teleférico. Evidencia: I.4.5.1 Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) I.4.5.2 Informes de Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género I.4.5.3 Relación de acuerdos y convenios firmados 2020-2024. Se evidencian reuniones con líderes comunitarios, empresariales y religiosos, así como la participación del MIP en actividades con la comunidad. Evidencia: I.4.6.1 Actividad de reconocimiento a rescatistas I.4.6.2 Actividad en el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) I.4.6.3 Actividad con empresarios, líderes comunitarios y religiosos de Baní.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	Se promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento institucional y se desarrolla un concepto de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	marketing/publicidad centrado en los grupos de interés, como se evidencia en el Plan de Comunicación Interna y Externa 2024. El MIP hace uso de medios de comunicación escrita, televisivos, radiales y digitales con la finalidad de dar a conocer ejecutorias relevantes del MIP. Las informaciones más destacadas incluyen el anuncio del otorgamiento de la gracia para la renovación de licencias de armas de fuego, la entrega junto a representantes del Poder Ejecutivo de 128 apartamentos para policías, destacamentos policiales, entrega de gobernaciones remozadas, aumento de sueldo, seguro de salud y de vida, más la firma de acuerdos en beneficio de los bomberos (Claro, Altice, Grupo Ramos,) aniversario del programa “De Vuelta al Barrio”, incluyendo además acciones y declaraciones impulsadas por el ministro Jesús Vásquez Martínez. Evidencia: I.4.7.1 Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo 2024 (FO-DC-01) I.4.7.2 Publicaciones en portal institucional sección Noticias https://mip.gob.do/noticias/ I.4.7.3 Publicaciones en redes sociales	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.4.7.4 Informe semestral Departamento de Prensa enero-junio 2024).	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.
Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Mediante encuentros con cada una de las unidades ejecutoras del MIP, revisa cada cuatro años el marco institucional (misión, visión y valores), y los objetivos estratégicos. Para esta revisión se identifican y consideran los factores internos y externos, utilizando la herramienta Análisis FODA, la cual permite a la institución diseñar una estrategia de mediano plazo que lleve a la institución a concretar su propósito. Este análisis se realizó dentro del marco de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Se toma en consideración además el formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	También se han emitido instrumentos normativos internos, como políticas y procedimientos para la elaboración del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual. Se evidencia que, dentro de la planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se identificaron los riesgos y oportunidades que pudieran afectar el logro de los objetivos definidos para el Sistema. Se han definido las herramientas para la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base al análisis del entorno interno y externo. Evidencia: 2.1.1.1 Análisis FODA 2021 (OD-PPP-01) 2.1.1.2 Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) 2.1.1.3 Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) (PR-PPP-01) 2.1.1.4 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.1.1.5 Instructivo para la Formulación del Plan Operativo Anual (POA) (IT-PPP-02) 2.1.1.6 Procedimiento Diseño, Formulación, Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) (PR-PPP-02) 2.1.1.7 Plan Operativo Anual (POA) 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	2.1.1.8 Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.1.1.9 Planificación del SIG (OD-CG-01) 2023 2.1.1.10 Planificación del SIG (OD-CG-01) 2024 2.1.1.11 Procedimiento Gestión de Riesgos (PR-CG-09) 2.1.1.12 Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08). A través del formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09), el MIP ha identificado los grupos de interés relevantes, el cual es revisado anualmente. Evidencia: 2.1.2.1 Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09).	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se evidencia el análisis de las reformas del sector público relacionadas a la seguridad ciudadana y su alineación e integración al Plan Estratégico Institucional (PEI) y a los Planes Operativos Anuales (POA). Ha sido documentado el procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01) y se ha definido una matriz de Marco Legal (FO-DL-01), donde se toman en cuenta las leyes y otras normativas legales que pudiesen afectar el MIP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Evidencia: 2.1.3.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 (Alineación Estratégica pág. 30-40) 2.1.3.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023 2.1.3.3 Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.1.3.4 Procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01) 2.1.3.5 Matriz de Marco Legal (FO-DL-01). Como parte de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se analizó el desempeño interno y las capacidades de la organización mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y fortalezas (FODA). De igual forma han realizado análisis FODA (OD-DPD-01) para el Sistema Integrado de Gestión. Se han definido las herramientas para la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades. Se evidencia que, dentro de la planificación del Sistema Integrado de Gestión, se identificaron los riesgos y oportunidades que pudieran afectar el logro de los objetivos definidos para el Sistema.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: 2.1.4.1 Análisis FODA 2021 (OD-PPP-01) 2.1.4.2 Matriz FODA del Sistema Integrado de Gestión (SIG) 2023 (OD-DPD-01) 2.1.4.3 Matriz FODA del Sistema Integrado de Gestión (SIG) 2024 (OD-DPD-01) 2.1.4.4 Procedimiento Gestión de Riesgos (PR-CG-09) 2.1.4.5 Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08) 2.1.4.6 Planificación del SIG (OD-CG-01) 2023 2.1.4.7 Planificación del SIG (OD-CG-01) 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se evidencia en el Plan Estratégico Institucional (PEI) que la institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo), y en objetivos operativos en los Planes Operativos Anuales (POA), mediante la alineación de los objetivos con las prioridades y estrategias nacionales. Evidencia: 2.2.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.2.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	2.2.1.3 Plan Operativo Anual (POA) 2024. En el proceso de planificación estratégica se conforman equipos multidisciplinarios distintas áreas que analizan las características del MIP hacia lo interno de la institución. Evidencia: 2.2.2.1 Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) 2.2.2.2 Convocatoria y listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.2.2.3 Remisión y aprobación Plan Operativo Anual (POA) 2023 2.2.2.4 Remisión y aprobación Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.2.2.5 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2021, 2022 y 2023.	No se evidencia que se involucra los grupos de interés externos en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se integran aspectos de diversidad y de género dentro de las estrategias y planes del MIP como se evidencia en el Eje Estratégico 2. “<i>Desarrollo de la Gestión Institucional</i>”, el Objetivo Estratégico 2.2. “<i>Desarrollar una cultura de igualdad de género mediante actividades institucionales</i>”, así como el producto P.13.1:	No se incluyen aspectos de responsabilidad social en las estrategias y planes de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<i>“Fortalecimiento del departamento de igualdad de género y sus mecanismos de articulación”.</i> Del mismo modo, se evidencian aspectos relacionados a la sostenibilidad en el Eje Estratégico 3. <i>“Fortalecimiento del Desempeño Institucional en la Gestión y Regulación Ambiental”</i>, y los objetivos estratégicos OE.3.1 <i>“Desarrollar medidas institucionales de gestión de riesgo y protección medioambiental”</i>; y, OE.3.2 <i>“Involucrar a la población de las provincias en los programas de protección y defensa del medio ambiente, sobre las causas y consecuencias del cambio climático”.</i> El MIP ha solicitado al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales la inclusión al programa Gobierno Sostenible. De igual forma se ha colocado un contenedor específicamente para la recolección de botellas y plásticas. Evidencia: 2.2.3.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.2.3.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023 2.2.3.3 Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.2.3.4 Solicitud al MIMARENA inclusión a programa Gobierno Sostenible 2.2.3.5 Circular lanzamiento iniciativa recolección de botellas plásticas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	A través de la formulación presupuestaria anual se asegura la disponibilidad de los recursos financieros para lograr los objetivos planteados. Anualmente también es elaborado el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) para optimizar los recursos financieros. Evidencia: 2.2.4.1 Presupuesto institucional 2023 2.2.4.2 Presupuesto institucional y Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024 2.2.4.3 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 2.2.4.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha definido y plasmado sus prioridades para el período 2021-2024 en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual es ejecutado a través de los Planes Operativos Anuales (POA), formulados para cada unidad	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la	funcional del MIP, y donde se establece el marco temporal para su ejecución. Se ha definido el Mapa de Macroprocesos y se ha elaborado un manual de procedimientos misionales, que se mantiene en constante actualización. El MIP cuenta con su estructura organizativa, revisada y aprobada por el MAP, mediante resolución No. MIP-RA-0003-2022. Evidencia: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.3.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023 2.3.1.3 Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.3.1.4 Mapa de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 2.3.1.5 Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) 2.3.1.6 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01) 2.3.1.7 Resolución No. MIP-RA-0003-2022 que aprueba la Estructura Organizativa del MIP. Anualmente se elaboran planes operativos para las distintas unidades funcionales del MIP,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	donde se definen los resultados esperados y los indicadores de los productos institucionales. Estos planes operativos se desprenden del Plan Estratégico Institucional (PEI). Evidencia: 2.3.2.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.3.2.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023 2.3.2.3 Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.3.2.4 Fichas de indicadores PEI y POA 2024. Los objetivos, estrategias, planes, tareas y resultados son comunicados a los grupos de interés y al personal para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través del portal web institucional y de Transparencia, redes sociales; y al personal a través de correo electrónico. Evidencia: 2.3.3.1 Remisión de Planes Operativos a las áreas, vía correo electrónico 2.3.3.2 Publicación Plan Estratégico y Operativo y sus informes de ejecución en portal web institucional https://mip.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/category/plan-operativo-anual-poa	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	2.3.3.3 Publicación Plan Estratégico y Operativo e informes de ejecución en portal de Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/category/planificacion-estrategica-institucional-pei 2.3.3.4 Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo 2024 (FO-DC-01). Se realiza la evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, a través del monitoreo anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los Planes Operativos Anuales (POA). De igual manera, se realiza el monitoreo y medición de la ejecución de las metas físicas y financieras. Evidencia: 2.3.4.1 Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2023 2.3.4.2 Informe de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual enero-marzo 2024 2.3.4.3 Informe de evaluación trimestral metas físicas-financieras 2023 2.3.4.4 Informe de evaluación trimestral metas físicas-financieras 2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El MIP y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) establecieron la MESA 12 - Interoperabilidad Seguridad Pública - Interior y Policía. Esta iniciativa se compromete a colaborar para la implementación de X-Road, una solución innovadora de código abierto diseñada para facilitar el intercambio seguro y eficiente de información a través de internet. Entre las instituciones involucradas en este proyecto se encuentran Procuraduría General de la República (PGR), Policía Nacional (PN), Dirección General de Migración, MIP y OGTIC. Se desarrolló una aplicación destinada a la Dirección de Naturalización que facilita el envío digital de los expedientes de naturalización para su depuración en la Dirección Nacional de Inteligencia (DNI). Evidencia: 2.4.1.1 Metodología de trabajo de la Mesa Técnica de Interoperabilidad en la Seguridad Pública	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2.4.5.1 Presupuesto de gastos y aplicaciones financieras 2023 2.4.5.2 Presupuesto de gastos y aplicaciones financieras 2024 2.4.5.3 Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas-Financieras 2023 2.4.5.4 Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas-Financieras 2024.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Cada año, la Dirección de Recursos Humanos realiza un levantamiento para identificar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la institución, de modo que se puedan lograr los objetivos y metas definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: 3.1.1.1 Planificación de Recursos Humanos 2023 3.1.1.2 Planificación de Recursos Humanos 2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	El MIP desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos, tal como establece la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación. Están claramente establecidos los procedimientos para el reclutamiento del personal (Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01), y Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05)), apegados a la Ley 41-08 de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y demás normativas aplicables. Se evidencia el uso del registro de elegibles para el reclutamiento de personal. En el MIP se asegura que los servidores obtengan los beneficios conferidos mediante las normativas correspondientes. A tales fines, el MIP ha definido su política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01), así como el correspondiente (Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01)). La institución ha establecido los lineamientos para la planificación, ejecución y evaluación de las capacitaciones (Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02), como mecanismo para mejorar las competencias de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	los servidores, de acuerdo a los perfiles de puesto, fomentando su desarrollo y formación profesional, para contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales. Se ha definido la Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04), a fin de asegurar que los cargos que tienen personal bajo su supervisión puedan otorgar a sus subordinados directos la autoridad para tomar decisiones en su nombre en caso de ausencia temporal. En ese mismo orden, la delegación y definición de la autoridad en cada unidad y su suplencia en caso de faltas temporales por vacaciones, licencias médicas, permisos especiales o cargos vacantes, se realiza siguiendo los lineamientos del procedimiento de Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03) y conforme a la Matriz de Delegación de Funciones y Suplencia (FO-OTC-07) establecida por la Dirección de Recursos Humanos, a través del Departamento de Organización del Trabajo y Compensación. Evidencia: 3.1.2.1 Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.1.2.2 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	3.1.2.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.2.4 Uso del registro de elegibles MAP 3.1.2.5 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.1.2.6 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) 3.1.2.7 Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) 3.1.2.8 Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04) 3.1.2.9 Procedimiento Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03) 3.1.2.10 Matriz de Delegación de Funciones y Suplencia (FO-OTC-07). . Se evidencia que se implementa en la política de recursos humanos los principios de equidad, neutralidad política, merito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Están claramente establecidos los procedimientos para el reclutamiento del personal (Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01), y Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05)), apegados a la Ley 41-08 de Función Pública, sus	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	reglamentos de aplicación y demás normativas aplicables. Se evidencia el uso del registro de elegibles para el reclutamiento de personal. Como parte del compromiso de responsabilidad social asumido por el MIP, se ha implementado la iniciativa de recolección de botellas plásticas. Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad. En ese sentido, durante el año 2023 fueron otorgadas un total de 16 licencias y de igual forma 15 en el período enero-junio 2024. El MIP valora la educación continua y el desarrollo profesional de sus servidores, por lo que se alienta la búsqueda de oportunidades de crecimiento académico, y otorga a sus servidores permisos para cursar estudios durante la jornada laboral. En el año 2023 fueron otorgados 8 permisos para estos fines, mientras que de enero a junio 2024 se han otorgado 4 permisos para estudios. Se otorga además permiso especial por muerte de familiar directo, día libre por cumpleaños, licencias para docentes con disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores. Evidencia: 3.1.3.1 Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.1.3.2 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) 3.1.3.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.3.4 Circular iniciativa recolección botellas plásticas 3.1.3.5 Uso del registro de elegibles MAP 3.1.3.6 Relación de licencias por maternidad y paternidad 3.1.3.7 Relación de permisos por estudios 2023 3.1.3.8 Relación de permisos por estudios 2024 3.1.3.9 Pago bono por desempeño 3.1.3.10 Pago incentivo por rendimiento individual.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, según los lineamientos contenidos en la Política General de Recursos Humanos (PO-DRH-01).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las	El reclutamiento del personal se realiza mediante procedimientos definidos y apegados a la Ley 41-08 de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y demás normativas aplicables (Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01), y Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05)). Se evidencia el uso del registro de elegibles para el reclutamiento de personal. Se evidencia también el desarrollo de la carrera profesional con la realización de promociones y ascensos, tomando en consideración el rendimiento individual y el resultado de las evaluaciones de desempeño de los servidores. Evidencia: 3.1.4.1 Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.1.4.2 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) 3.1.4.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.4.4 Concursos /uso registro de elegibles 3.1.4.5 Casos de promoción (con sus evaluaciones de desempeño). Dentro del MIP se apoya una cultura de desempeño y se definen objetivos con las	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	personas a través del establecimiento de acuerdos de desempeño alineados al Plan Operativo de su unidad funcional, tal como establece el Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01). Se establecieron 1,567 acuerdos de desempeño en el año 2023, y 1,978 en el 2024. Se monitorea y evalúa el desempeño de estos acuerdos mediante reuniones trimestrales. Evidencia: 3.1.5.1 Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01) 3.1.5.2 Relación de Acuerdos de Desempeño 2023 3.1.5.3 Relación de Acuerdos de Desempeño 2024 3.1.5.4 Resultados Evaluación del Desempeño 2023 3.1.5.5 Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo,	Se evidencia en la estructura organizativa del MIP el establecimiento de un departamento de Igualdad de Género. Además, se ha conformado el Comité Institucional de Transversalización de Género.	No se evidencian datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en actividades

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La nómina está compuesta por 2,920 empleados, donde los hombres representan el 57.88% (1,690) y las mujeres el 42.12% (1,230). En la misma, se observa además la aplicación de la escala salarial en base al cargo desempeñado, sin ningún tipo de discriminación. En el año 2023, se realizaron 95 actividades formativas con la participación de 2,369 empleados, de los cuales 1,011 son de género masculino y 1,358 femenino. Evidencia: 3.1.6.1 Resolución No. MIP-RA-0003-2022 que aprueba la Estructura Organizacional 3.1.6.2 Comunicación M-MIP-EXT 02304 2023 que crea el Comité Institucional de Transversalización de Género 3.1.6.3 Nómina desagregada por género 3.1.6.4 Participación en actividades formativas desagregada por género 2023.	institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras	Se realiza anualmente en todos los niveles de la institución, la identificación de las necesidades de capacitación mediante el formulario Detección de Necesidades de Capacitación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	(FO-EDC-04), como base para la elaboración del Plan Anual de Capacitación a fin de proveer formación oportuna para mejorar las competencias actuales y futuras de los servidores, de acuerdo a los perfiles de puesto, fomentando su desarrollo y formación profesional, para contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales. Evidencia: 3.2.1.1 Circular solicitud detección de necesidades de capacitación 2023 3.2.1.2 Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) 3.2.1.3 Plan de Capacitación 2023 3.2.1.4 Plan de Capacitación 2024. Se atrae los talentos necesarios para el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, con una oferta laboral de valor, identificando las competencias clave requeridas, y un paquete de beneficios adecuado para cada grupo ocupacional, definido en la Política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) que incluye: ✓ Seguro familiar de salud ✓ Sueldo 13 ✓ Bono por desempeño a servidores de carrera administrativa	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	✓ Incentivo por rendimiento por rendimiento individual ✓ Incentivo por cumplimiento de indicadores ✓ Viáticos ✓ Asignación de servicios de comunicación móvil, laptop, vehículo oficial y combustible (depende del cargo ocupado) ✓ Pago de horas extras ✓ Almuerzo ✓ Día libre por cumpleaños ✓ Transporte colectivo para servidores ✓ Tramitaciones de préstamos “Empleado Feliz” Mediante la implementación del Plan de Capacitación basado en la detección de necesidades de capacitación de cada servidor, se provee formación oportuna para mejorar sus competencias de acuerdo a los perfiles de puesto, fomentando su desarrollo y formación profesional, para contribuir al logro de la misión, visión, objetivos y metas institucionales. Evidencia: 3.2.2.1 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.2.2.2 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) 3.2.2.3 Circular solicitud detección de necesidades de capacitación 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	3.2.2.4 Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) 3.2.2.5 Plan de Capacitación 2023 3.2.2.6 Plan de Capacitación 2024. Se evidencian nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias, como son las capacitaciones mediante el uso de plataformas virtuales. Han sido conformados diversos equipos de trabajo, como son el Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Gestión de Riesgos, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Comité de Calidad Institucional, Equipo de Implementación Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Evidencia: 3.2.3.1 Lista de egresados capacitaciones virtuales vía INFOTEP (Manejo de conflictos y diplomado Elaboración y ejecución de proyectos de inversión) 3.2.3.2 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones 3.2.3.3 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos	No se evidencia formas de aprendizaje basadas en pensamiento de diseño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	3.2.3.4 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.2.3.5 Comité de Calidad Institucional actualizado 3.2.3.6 Equipo de Implementación NOBACI 3.2.3.7 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Anualmente el MIP realiza un levantamiento a todos los niveles de la organización, para identificar las necesidades de capacitación, utilizando el formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04). Basado en los resultados de la detección de necesidades de capacitación y las evaluaciones de desempeño, así como la recomendación realizada por los supervisores de áreas, se establecen planes para el desarrollo de las competencias individuales de los servidores. En ese sentido, han sido realizadas actividades de formación orientadas al desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, inteligencia emocional, liderazgo. Además, se impartieron charlas sobre liderazgo, Régimen Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08, curso de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Inducción a la Administración Pública, taller Derechos y Deberes de los Servidores Públicos. Evidencia: 3.2.4.1 Circular solicitud detección de necesidades de capacitación 2023 3.2.4.2 Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) 2023 3.2.4.3 Plan de Capacitación 2023 3.2.4.4 Plan de Capacitación 2024 3.2.4.5 Convocatorias y listados de asistencia a capacitaciones trabajo en equipo, inteligencia emocional, liderazgo y motivación, derechos y deberes del servidor público 3.2.4.6 Informe ejecución Plan de Capacitación 2023 3.2.4.7 Informe ejecución Plan de Capacitación enero-marzo 2024. La movilidad interna del personal del MIP se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en las Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) (punto 6.49 “Promoción, cambio de designación o transferencia”).	No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia la promoción de la movilidad interna de los empleados con traslados por promoción, cambio de designación o transferencia a otras áreas de la institución, previa confirmación de que reúne los méritos y requisitos del perfil del puesto propuesto. Durante el período 2023 se realizaron 671 traslados internos por ascensos, promociones o para suplencia, y 468 de enero-mayo 2024. Evidencia: 3.2.6.1 Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) (página 16, punto 6.49 “Promoción, cambio de designación o transferencia”) 3.2.6.2 Relación de personal con traslados 2023 3.2.6.3 Relación de promociones 2023 3.2.6.4 Relación de promociones 2024.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	El MIP desarrolla y promueve métodos modernos de formación, a través de la inclusión de capacitaciones virtuales en el Plan de Capacitación Anual. Se evidencia la utilización de medios electrónicos para recibir formación a través de plataformas digitales como Zoom, Microsoft Teams.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evidencia: 3.2.7.1 Plan de Capacitación 2023 (cursos y talleres virtuales) 3.2.7.2 Plan de Capacitación 2024 (cursos y talleres virtuales) 3.2.7.3 Listados de asistencia capacitaciones virtuales. Se evidencia dentro del Plan de Capacitación Anual, la planificación de las siguientes actividades formativas: ✓ Auditoría interna basada en riesgos ✓ Gestión y resolución de conflictos ✓ Perspectiva de género en el servicio público ✓ Violencia de género ✓ Género y derechos humanos ✓ Principios éticos que rigen la administración pública ✓ Ética y los valores en el quehacer público. Evidencia: 3.2.8.1 Plan de Capacitación 2023 3.2.8.2 Plan de Capacitación 2024. La evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas se realiza acorde lo establecido en el procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02), (páginas 7 y 8, del 7.16 al 7.20).	No se evidencia que se planifican actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en conflictos de interés y gestión de la diversidad. No se evalúa el impacto del traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia la evaluación de la eficacia del curso de Acciones Correctivas y No Conformidades. Evidencia: 3.2.9.1 Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) (páginas 7-8, Evaluación de la acción formativa y de la eficacia) 3.2.9.2 Formulario Evaluación Actividades de Capacitación (FO-EDC-02) 3.2.9.3 Formulario Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones (FO-EDC-05) 3.2.9.4 Evaluación capacitación Curso de Acciones Correctivas y no Conformidades.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Los lineamientos que rigen la comunicación interna están definidos en la Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) (página 9-10, puntos 6.5 y 6.6). Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que fomenta al trabajo en equipo mediante la creación de comités y equipos técnicos permanentes, con la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	integración de personal de diferentes áreas de la institución, como son el Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Gestión de Riesgos, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Comité de Calidad Institucional, Equipo de Implementación Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Evidencia: 3.3.1.1 Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) (página 9 y 10, puntos 6.5 y 6.6) 3.3.1.2 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones 3.3.1.3 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.3.1.4 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.1.5 Comité de Calidad Institucional actualizado 3.3.1.6 Equipo de Implementación NOBACI 3.3.1.7 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias de los empleados, a través de los comités y equipos técnicos permanentes. Se crean mesas de trabajo con personal de las distintas unidades ejecutoras del MIP para la formulación del Plan Estratégico Institucional y el presupuesto anual. Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que fomenta al trabajo en equipo mediante la creación de comités y equipos técnicos permanentes, con la integración de personal de diferentes áreas de la institución, como son el Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Gestión de Riesgos, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Comité de Calidad Institucional, Equipo de Implementación Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Evidencia: 3.3.2.1 Listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 3.3.2.2 Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2024 y listados de asistencia	No observa que se propicie el aporte de ideas y sugerencias a través de hojas de sugerencias y lluvia de ideas (brainstorming).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.3.2.3 Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2025 y listados de asistencia 3.3.2.4 Resolución No. MIP-RA-0005-2021 que designa un nuevo director financiero del Comité de Compras y Contrataciones 3.3.2.5 Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.3.2.6 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.2.7 Comité de Calidad Institucional actualizado 3.3.2.8 Equipo de Implementación NOBACI 3.3.2.9 Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos e implementación de actividades. En ese sentido, se evidencian jornadas con representantes de las distintas áreas de la institución, por ejemplo, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), formulación presupuestaria y otras.	No se evidencia que se involucra la asociación de servidores públicos en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos e implementación de actividades y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se involucra a los empleados en la documentación de los procesos institucionales, así como también en el seguimiento al Sistema Integrado de Gestión (SIG). Se realizan actividades conjuntas con la Asociación de Servidores Públicos del MIP (ASP-MIP). Evidencia: 3.3.3.1 Listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 3.3.3.2 Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2024 y listados de asistencia 3.3.3.3 Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2025 y listados de asistencia. En el MIP se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, con el establecimiento de acuerdos de desempeño laboral, donde se plantean las metas a lograr basadas en el Plan Operativo Anual (POA). Trimestralmente, los directivos realizan reuniones con el personal bajo su dependencia para el monitoreo de estos acuerdos e identificación de oportunidades de mejora.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Evidencia: 3.3.4.1 Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01) 3.3.4.2 Relación de Acuerdos de Desempeño 2023 3.3.4.3 Relación de Acuerdos de Desempeño 2024 3.3.4.4 Resultados Evaluación del Desempeño 2023 3.3.4.5 Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño. El MIP aplica la encuesta de clima y cultura organizacional para determinar y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, además de detectar factores que influyen en la obtención de los resultados esperados. Se evidencia la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022-2023, y socialización de sus resultados, así como la posterior elaboración de un plan de mejora. Durante el periodo comprendido entre el 22 de enero y el 6 de marzo se aplicó la encuesta de clima correspondiente al año 2024. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	3.3.5.1 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 3.3.5.2 Plan de mejora encuesta de clima 2022 3.3.5.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. En el MIP se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo, que incluyen acciones para el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Ha sido definida la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (PO-RLS-01) con el propósito de establecer los lineamientos y actividades para la gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), basado en la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes laborales. En ese sentido, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, está siendo extendido en su conformación para garantizar el éxito y eficacia de las tareas a realizar. El MIP cuenta con un médico para atender las necesidades de salud de los colaboradores. Evidencia: 3.3.6.1 Convocatorias y listado de asistencia a jornadas de salud y charlas de prevención	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	3.3.6.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (PO-RLS-01) 3.3.6.3 Circular recordatorio conformación Comité Extendido de Seguridad y Salud en el Trabajo 3.3.6.4 Foto de recetario doctor MIP. Se evidencia en las Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01), el aseguramiento de condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, permitiendo que los empleados atiendan sus responsabilidades personales sin afectar significativamente su productividad. Se observa que se otorgan: ✓ Licencias pre y post natal ✓ Permiso para lactancia y disponibilidad de sala de lactancia ✓ Trabajo remoto. Evidencia: 3.3.7.1 Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.3.7.2 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.3.7.3 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) 3.3.7.4 Licencias otorgadas maternidad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En el MIP se presta atención a las necesidades de los colaboradores con discapacidad o condiciones de salud especiales, flexibilizando la jornada laboral. Se toma en cuenta las necesidades de los empleados más desfavorecidos con el suministro de almuerzo a todo el personal, servicio de transporte, suministro de uniformes al personal de mayordomía, capacitación y formación, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición a través de concursos públicos. Se realizó además un levantamiento para identificar el personal afectado por las fuertes lluvias e inundaciones ocurridas en los últimos meses. La institución cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad y ascensores. Evidencia: 3.3.8.1 Flexibilización jornada laboral de empleados 3.3.8.2 Solicitud identificación personal afectado por inundaciones 3.3.8.3 Foto de rampas de acceso a la edificación y ascensores.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	En el mes de abril fue revisado el procedimiento Compensación y Beneficios Laborales ((PR-OTC-01). Se evidencian planes y métodos para recompensar a las personas con la implementación de las siguientes acciones: ✓ Otorgamiento de día libre por motivo de cumpleaños ✓ Conformación de equipos deportivos de baloncesto y softball ✓ Incentivo por rendimiento individual ✓ Incentivo por logro de indicadores ✓ Pago de horas extraordinarias ✓ Realización de jornadas de salud y actividades de prevención. Evidencia: 3.3.9.1 Plan Operativo Anual 2024 (páginas 51 y 52, Departamento Organización del Trabajo y Compensación) 3.3.9.2 Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.3.9.3 Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales ((PR-OTC-01) 3.3.9.4 Relación de día libre por cumpleaños tomados enero-mayo 2024 3.3.9.5 Invitación partido de softball equipo MIP 3.3.9.6 Pago de bono por desempeño 3.3.9.7 Incentivo por rendimiento individual	No se evidencia que se proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.3.9.8 Convocatorias y listados de asistencia jornadas de salud y charlas de prevención.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se evidencia a través del formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) que el MIP ha identificado, las necesidades y expectativas de los socios claves. Evidencia: 4.1.1.1 Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) .	No se observa que se identifica a socios clave del sector privado.
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la	El MIP desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con socios claves del sector público y privado, sociedad civil, y proveedores. El MIP ha firmado 34 acuerdos de cooperación a fin de impactar las partes interesadas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Evidencia: 4.1.2.1 Relación de acuerdos y convenios. En los acuerdos/convenios suscritos por el MIP, se ha definido el rol y las responsabilidades de cada socio. La institución ha definido el Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05), en el que se establecen los lineamientos para evaluar el bien o servicio entregado por los proveedores a la institución. Se evidencia que la institución ha aplicado encuestas para medir los niveles de satisfacción respecto al suministro del almuerzo al personal. Evidencia: 4.1.3.1 Relación de acuerdos y convenios firmados 4.1.3.2 Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05) 4.1.3.3 Formulario Preevaluación de Proveedores (FO-CC-04) 4.1.3.4 Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05) 4.1.3.5 Encuesta de satisfacción sobre el servicio de almuerzo.	No se evidencia que se incluyan controles, evaluaciones y revisiones; no se evidencian el monitoreo de los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Los proveedores son seleccionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones, así como de acuerdo a la Política de Compras Verdes emitida el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección General de Contrataciones Públicas. A tales fines, Además, se aplica el procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05), que dispone la evaluación a los proveedores antes de su selección. Evidencia: 4.1.5.1 Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05) 4.1.5.2 Formulario de Preevaluación (FO-CC-04) 4.1.5.3 Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05) 4.1.5.4 Compras Verdes.	No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Desde la formulación de su Plan Estratégico 2021-2024, el MIP definió las directrices para garantizar el desarrollo de una adecuada comunicación con los ciudadanos/clientes y la sociedad civil, como se observa en el objetivo estratégico institucional: “OE.2.1: <i>Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública</i>”. En ese sentido, se ha trazado una política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones, de acuerdo a las normativas legales vigentes. A través de la Oficina de Acceso a la Información Pública y el portal de Transparencia, el MIP da fiel cumplimiento a la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación. Se mantienen actualizadas en el portal web y redes sociales las informaciones relevantes sobre la gestión institucional. El MIP cuenta con la certificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Evidencia: 4.2.1.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (página 44)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	4.2.1.2 Portal de Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/ 4.2.1.3 Portal web institucional https://mip.gob.do/ 4.2.1.4 Redes sociales MIP: https://www.facebook.com/MinInteriorRD/ https://twitter.com/MinInteriorRD?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor https://www.instagram.com/mininteriorrd/?hl=es-la https://www.youtube.com/@ministeriodeinteriorypolic7949/featured 4.2.1.5 Certificación NORTIC A3-2014 norma sobre publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Se incentiva la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación), a través de encuestas y buzones de quejas y sugerencias. Evidencia: 4.2.2.1 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	4.2.2.2 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 4.2.2.3 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 4.2.2.4 Fotos buzones de quejas y sugerencias 4.2.2.5 Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 4.2.2.6 Informe Resultados de Medición de los Atributos de Calidad Establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 4.2.2.7 Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10). El marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, está definido en el procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-11), así como la definición de los canales establecidos para tales fines. Adicionalmente, se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios prestados por el MIP, en base a una ficha técnica previamente definida. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	4.2.3.1 Procedimiento Quejas, Sugerencias y Reclamos (PR-CG-11) 4.2.3.2 Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 4.2.3.3 Ficha Técnica Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública 2023 (FO-EST-02) 4.2.3.4 Informe Resultados de Medición de los Atributos de Calidad Establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 4.2.3.5 Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10). El MIP dispone de un catálogo de servicios a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, donde se informa y explica en qué consiste el servicio, requisitos, costo, forma de acceder al mismo, unidad ejecutora responsable de la prestación. De igual forma, en la sección Servicios del portal web institucional se encuentra disponible el catálogo de servicios y otras informaciones relevantes sobre los mismos. El MIP cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, que contiene información sobre los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencia: 4.2.4.1 Captura de pantalla al catálogo de servicios MIP en Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx 4.2.4.2 Captura de pantalla Servicios en portal web https://mip.gob.do/servicios/ 4.2.4.3 Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023 4.2.4.4 Informe Evaluación de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano diciembre 2023-mayo 2024.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se evidencia la gestión financiera alineada al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, de manera específica con el objetivo estratégico OE.2. “Proporcionar a las unidades ejecutoras los insumos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.”	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Anualmente es elaborado el presupuesto institucional para garantizar el uso eficaz y eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas legales vigentes. Evidencia: 4.3.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 4.3.1.2 Presupuesto institucional 2023 4.3.1.3 Programación Metas Físicas y Financieras 2023 4.3.1.4 Presupuesto institucional 2024 4.3.1.5 Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024. Se evidencia la elaboración del presupuesto institucional apegado a las normativas legales aplicables y alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA). Evidencia: 4.3.2.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 4.3.2.2 Presupuesto institucional 2023 4.3.2.3 Programación Metas Físicas y Financieras 2023 4.3.2.4 Presupuesto institucional 2024 4.3.2.5 Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024.	No se evidencia que se evalúan los riesgos de las decisiones financieras.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos). 5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos,	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria, mediante la publicación del presupuesto e informes de ejecución presupuestaria en el portal de Transparencia. Evidencia: 4.3.3.1 Impresión de pantalla publicación presupuesto e informes de ejecución presupuestaria en portal Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros con el análisis de las ofertas económicas en las adquisiciones de bienes y/o servicios, además del uso de sistemas de control y evaluación como el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). Evidencia: 4.3.4.1 Informes de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas- Financieras 2023 4.3.4.2 Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas- Financieras enero-marzo 2024. El MIP introduce sistemas de planificación y control presupuestario. Se elaboran presupuestos plurianuales y orientado a resultados. Se evidencia en los Planes	No se evidencia el uso de contabilidad de costos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Operativos (POA) de las distintas unidades ejecutoras, la partida presupuestaria para el logro de las iniciativas planteadas. Evidencia: 4.3.5.1 Plan Operativo Anual 2023 4.3.5.2 Plan Operativo Anual 2024 4.3.5.3 Programa Presupuestario Orientado a Resultados (PoR) 2023 4.3.5.4 Programa Presupuestario Orientado a Resultados (PoR) 2024 4.3.5.5 Captura de pantalla SIGEF.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de funciones claramente definidas en el Manual de Organización de Funciones y la Caracterización del Proceso de Gestión Financiera (CP-DF-01). El MIP ha establecido controles financieros como parte del Sistema Integrado de Gestión certificado bajo las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno, los cuales se encuentran definidos en la Guía para los Controles Financieros (GU-DF-01). Evidencia: 4.3.6.1 Resolución No. MIP-RA-0003-2022 que aprueba la Estructura Organizacional	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.3.6.2 Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones 4.3.6.3 Caracterización de Proceso Gestión Financiera (CP-DF-01) 4.3.6.4 Guía para los Controles Financieros (GU-DF-01).	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se evidencia que la organización se centra en el aprendizaje, creando y ejecutando un plan de capacitación adecuado a las necesidades de la institución. Para fomentar el aprendizaje, se otorgan permisos y licencias especiales para estudios o impartir docencia. Se incluyen capacitaciones a través de distintas plataformas digitales. Se evidencia el almacenamiento de la información documentada en carpetas compartidas en la red y físicas. El MIP utiliza la herramienta SharePoint como con un sitio de colaboración para el registro y control de información documental controlada referente a	No se evidencia que se proporcione sistemas y procesos para evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	las áreas bajo las mejores prácticas de la norma ISO referente la Calidad y Antisoborno. Evidencia: 4.4.1.1 Plan de Capacitación Anual 2023 4.4.1.2 Plan de Capacitación Anual 2024 4.4.1.3 Impresión de pantalla de carpetas de red compartidas 4.4.1.4 Impresión de pantalla carpeta SIG en SharePoint 4.4.1.5 Permisos por estudios 2023 4.4.1.6 Permisos por estudios 2024. Se evidencia la gestión de la información mediante el uso de carpetas de red compartidas, para garantizar el resguardo de la información documentada de la institución y su disponibilidad, según los lineamientos definidos en la caracterización del proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01) y el Procedimiento de Respaldo de la Información (Backup) (PR-SM-01). La información recopilada a través de encuestas a los ciudadanos/clientes, buzones de quejas y sugerencias, portal web, redes sociales y demás canales definidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), es procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	4.4.2.1 Caracterización de Proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01) 4.4.2.2 Procedimiento de Respaldo de la Información (backup) (PR-SM-01) 4.4.2.3 Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.2.4 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 4.4.2.5 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 4.4.2.6 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 4.4.2.7 Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-11) 4.4.2.8 Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09). El MIP aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, con la realización de actividades de formación en modalidad virtual, mediante el uso de distintas plataformas, como: ✓ INAP Virtual ✓ Infotep Virtual	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	✓ Zoom ✓ Microsoft Teams Se evidencia el uso de herramientas digitales como SharePoint, un sitio de colaboración para el registro y control de información documental controlada referente a las áreas bajo las mejores prácticas de la norma ISO referente la Calidad y Antisoborno. Para optimizar la gestión del tiempo de los ciudadanos/clientes, el MIP ha implementado un sistema de gestión de turnos para quienes requieren servicios a través de la Ventanilla Única Institucional. Evidencia: 4.4.3.1 Listados de asistencia a capacitaciones virtuales 4.4.3.2 Impresión de pantalla carpeta SIG en SharePoint 4.4.3.3 Sistema de turnos. Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, como: ✓ INAP Virtual ✓ Infotep Virtual ✓ Zoom	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	✓ Microsoft Teams ✓ CAPGEFI Evidencia: 4.4.4.1 Listados de asistencia a capacitaciones virtuales 4.4.4.2 Invitaciones a varios webinar. La relevancia de la información es definida según los lineamientos de la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01). Mediante el Procedimiento Control de Información Documentada (PR-CG-01), el MIP ha especificado la forma de creación, actualización, control y disposición de la información documentada. Para garantizar la seguridad de la información ha sido definida la metodología para el uso y asignación de roles y privilegios de los sistemas de información y bases de datos que conforman la infraestructura tecnológica del MIP (Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02). Se evidencia el uso de carpetas de red compartidas, por área, con sus correspondientes mecanismos de seguridad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se garantiza el resguardo de la información documentada de la institución, según los lineamientos definidos en la caracterización del proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01) y el Procedimiento de Respaldo de la Información (Backup) (PR-SM-01). Evidencia: 4.4.5.1 Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.5.2 Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01) 4.4.5.3 Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02) 4.4.5.4 Caracterización de Proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01) 4.4.5.5 Procedimiento de Respaldo de la Información (Backup) (PR-SM-01) 4.4.5.6 Matriz de clasificación de la información.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Los canales internos han sido definidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01). Con el objetivo de fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas entre todos los servidores del MIP y divulgar las informaciones relevantes para el funcionamiento de la institución, se	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	utilizan boletines, correo institucional, comunicaciones, reuniones presenciales y virtuales, flotas, grupos de WhatsApp, murales, pantallas digitales, entre otros. Se evidencia el uso de carpetas de red compartidas, por área, con sus correspondientes mecanismos de seguridad. Así como, el uso de herramientas digitales como SharePoint, un sitio de colaboración para el registro y control de información documental controlada referente a las áreas bajo las mejores prácticas de la norma ISO referente la Calidad y Antisoborno. Adicionalmente, para la información documentada del Sistema Integrado de Gestión se ha dispuesto de carpetas físicas en las áreas relacionadas al alcance. Evidencia: 4.4.6.1 Política de Gestión Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.6.2 Impresión de pantalla de carpetas de red compartidas 4.4.6.3 Impresión de pantalla carpeta SIG en SharePoint 4.4.6.4 Impresión de pantalla correo electrónico institucional 4.4.6.5 Remisión carpetas físicas con información documentada del SIG	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	4.4.6.6 Captura de pantalla grupo de WhatsApp Comité de Calidad. A través del portal web institucional, la Oficina de Libre Acceso a la Información y el portal de Transparencia, la institución proporciona acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas externas. Para asegurar esto, el MIP cumple con los estándares de la certificación en la norma NORTIC A3-2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Evidencia: 4.4.7.1 Portal web institucional https://mip.gob.do/ 4.4.7.2 Portal de Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/ 4.4.7.3 Captura de pantalla Enlace Gobierno Abierto 4.4.7.4 Publicación Boletines Estadísticas en distintos formatos 4.4.7.5 Certificación NORTIC AE-2014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de	Para asegurar la retención del conocimiento explícito de los empleados que dejan de laborar	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	en la organización, se controla que la información generada por los colaboradores sea almacenada dentro de los servidores, que solamente se utilice el correo electrónico institucional, lo cual permite su inhabilitación en caso de renuncia o desvinculación del colaborador. El conocimiento implícito, en la medida de lo posible, se retiene mediante la documentación de los procesos. Evidencia: 4.4.8.1 Impresión de pantalla usuarios de carpetas de red compartidas 4.4.8.2 Impresión de pantalla de usuarios de correo electrónico institucional (muestra de usuarios) 4.4.8.3 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01).	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La gestión de la tecnología se diseña de acuerdo con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), tal como se evidencia en el Eje Estratégico 2: “Desarrollo de la gestión	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<i>institucional”, objetivo estratégico OE.2.11 “Modernizar la infraestructura tecnológica del Ministerio para optimizar los procesos internos”; así como en los productos definidos en el Plan Operativo Anual 2024 de la Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación:</i> ✓ Seguridad y uso adecuado de las TIC. ✓ Soportes técnicos a usuarios de las TIC. ✓ Programación e implementación de sistemas, programas y aplicaciones tecnológicas. ✓ Funcionamiento de la infraestructura y las redes de las TIC. Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores de seguimiento. Evidencia: 4.5.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 4.5.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 2024 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 62-64).	No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente el impacto de las tecnologías usadas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	El MIP identifica y utiliza nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando: ✓ 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. ✓ Central telefónica con tecnología de código abierto. La institución cuenta con la certificación en la norma NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, con la finalidad de promover a través del portal de Datos Abiertos, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	El MIP como organismo coordinador y con funciones de Secretaría Técnica, a través del Centro de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana (CADSECI), se encarga de recabar, consolidar, procesar y analizar la información delictual de la República Dominicana, con la finalidad de orientar, apoyar acciones y políticas de prevención, reducción y control de la criminalidad y la violencia. Evidencia: 4.5.3.1 Visual Studio Professional 2019 4.5.3.2 Firewall 4.5.3.3 Impresión de pantalla central telefónica Open Source (Código Abierto) ISSABEL PBX 4.5.3.4 Certificación NORTIC E3:2014 4.5.3.5 Impresión de pantalla portal CADSECI https://cadseci.gob.do/index.php/en/	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El MIP utiliza la tecnología para apoyar la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Se utiliza la plataforma de productividad con tecnología de nube Microsoft 365 y las aplicaciones Microsoft Teams, Outlook y OneDrive.	No se evidencia que se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación en la digitalización de la información relevante para la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Asimismo, se utilizan Project, Share Point y carpetas compartidas en la red. A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación se ha implementado la aplicación Help Desk para la gestión de servicios TIC a usuarios internos. Evidencia: 4.5.4.1 Microsoft 365 4.5.4.2 Impresión de pantalla documentos del SIG en SharePoint 4.5.4.3 Impresión de pantalla Help Desk. El MIP aplica las tecnologías para mejorar los servicios internos y externos proporcionando servicios en línea. Se evidencia la digitalización de formularios para la selección de almuerzo, programación anual de vacaciones y actualización de datos, así como el uso de la aplicación Help Desk para la gestión de servicios TIC a los usuarios internos. La descripción y requisitos de los principales servicios ofrecidos por el MIP están publicados en el portal web institucional. Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el MIP posee un espacio	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	para quejas a través de un enlace en el portal web institucional que conecta al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. Evidencia: 4.5.5.1 Formulario para selección de almuerzo semanal 4.5.5.2 Formulario para programación anual de vacaciones 4.5.5.3 Formulario actualización de datos empleados 4.5.5.4 Impresión de pantalla Help Desk 4.5.5.5 Información sobre servicios en portal web https://mip.gob.do/servicios/ 4.5.5.6 Enlace Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Los procesos de la gestión tecnológica del MIP están sustentados en el Sistema de Gestión de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, habiendo definido el procedimiento de Respaldo de la Información (Back up) (PR-SM-01). Se ha establecido, además, el procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	El MIP cuenta con la certificación en la norma NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Se evidencia el uso de 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. El MIP mantiene acuerdos de colaboración, interoperabilidad y protección de la información con: ✓ Dirección General de Migración ✓ Ministerio Público ✓ Procuraduría General de la República ✓ Junta Central Electoral ✓ Banco de Reservas ✓ Ministerio de Hacienda ✓ Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Evidencia: 4.5.6.1 Procedimiento de Respaldo de la Información (Back up) (PR-SM-01) 4.5.6.2 Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02) 4.5.6.3 Firewall	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	4.5.6.4 Relación de acuerdos de colaboración e interoperabilidad. El MIP toma en cuenta la accesibilidad reducida para aquellos usuarios con discapacidades y necesidad de elevar su destreza para trabajo en ambiente electrónico a través de la implementación de un lector de pantalla o “Screen Reader”, en el portal web institucional, que permite identificar e interpretar aquello que se muestra en pantalla mediante sintetizadores de texto a voz, además de un menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado. Con el objetivo de aportar al medioambiente, mediante la reducción del uso de papel y tinta, se incluye al pie del correo electrónico institucional una advertencia de impresión. Evidencia: 4.5.7.1 Lector de pantalla en portal web 4.5.7.2 Pie de página en correo electrónico.	No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo y eficiente de todas las instalaciones a través del Departamento de Servicios Generales (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). En el procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-MA-01), se trazan las pautas para la correcta aplicación y seguimiento del Programa General de Inspecciones y Mantenimientos Preventivos (FO-SG-01), para la planta física, mobiliarios y equipos de oficina del MIP. El MIP mantiene acuerdos con concesionarios y talleres para garantizar los mantenimientos y/o reparaciones de las unidades vehiculares que conforman la flotilla vehicular. Estos mantenimientos se realizan cada 5,000 o 10,000 km dependiendo el año y la marca del vehículo. A través de la Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación se provee mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos de acuerdo al procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Activos Fijos (Equipos) (PR-ASTIC-03).	No se observa que se garantiza la provisión y mantenimiento sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Evidencia: 4.6.1.1 Plan Operativo Anual (POA) Departamento Servicios Generales (página 68) y Departamento Transportación (página 69) 4.6.1.2 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-MA-01) 4.6.1.3 Programa General de Inspecciones y Mantenimientos Preventivos (FO-SG-06) 4.6.1.4 Hoja de inspección de planta eléctrica (FO-MA-03) 4.6.1.5 Comunicación Depto. de Transportación 4.6.1.6 Programación de trabajos 2024 Servicios Generales 4.6.1.7 Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Activos Fijos (equipos) (PR-ASTIC-03) (páginas 6 y 7; 11 y 13). A través del seguimiento a la implementación de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, se busca proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas. La institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo para garantizar	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	un ambiente de trabajo saludable y en condiciones adecuadas. Se evidencia en el primer nivel, la existencia de rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad física. Asimismo, cuenta con 6 ascensores de capacidad para 8 personas. Evidencia: 4.6.2.1 Programación de trabajos 2024 Servicios Generales 4.6.2.2 Acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.6.2.3 Rampas de acceso a la edificación y ascensores. Se aplica la política de ciclo de vida de equipos técnicos, mobiliarios, vehículos, etc. Para ello al momento de la adquisición son codificados. Finalizada su vida útil, se procede a su descargo conforme a las normativas legales aplicables para bienes del estado. Evidencia: 4.6.3.1 Codificación de activos fijos 4.6.3.2 POA activo fijo (pág. 48). .	No se observa que se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Con la provisión de mantenimiento preventivo de forma oportuna a la flotilla vehicular el MIP garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte. Se realizan inspecciones mensuales a la planta eléctrica para garantizar su adecuado funcionamiento. Evidencia: 4.6.5.1 Plan de mantenimiento vehículos 4.6.5.2 Hoja de inspección de planta eléctrica (FO-MA-03).	No se evidencia que se garantiza el uso sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto para los colaboradores, como para los ciudadanos/clientes. Se evidencia la presencia de rutas interurbanas en las vías que rodean la institución, de autobuses de uso público colectivo además de la cercanía a las estaciones del Metro de Santo Domingo, Casandra Damirón y coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez. Se evidencia en el primer nivel, la existencia de rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad física. Asimismo, cuenta con 6 ascensores de capacidad para 8 personas.	No se evidencia que se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: 4.6.6.1 Ubicación geográfica MIP 4.6.6.2 Rampas de acceso a la edificación y ascensores.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad y Antisoborno, y la adopción del modelo CAF en el MIP, fueron identificados, mapeados y documentados los procesos clave, mediante fichas de caracterización de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales e instructivos de trabajo. Esta identificación y documentación fue realizada considerando los servicios de mayor demanda. Evidencia: 5.1.1.1 Mapa de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 5.1.1.2 Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	5.1.1.3 Lista maestra de Información Documentada (FO-CG-01) 5.1.1.4 Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01) 5.1.1.5 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01) 5.1.1.6 Procedimientos de Apoyo documentados.	No se evidencia que se diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización el manejo de datos y los estándares abiertos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	No se analizan y evalúan los factores críticos de éxito. (Se debe agregar esta área de mejora, pero la plantilla no lo permite). En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad y Antisoborno, y la adopción del modelo CAF en el MIP, fueron identificados, mapeados y documentados los procesos clave, mediante fichas de caracterización de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales e instructivos de trabajo. Esta identificación y documentación fue realizada considerando los servicios de mayor demanda.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	La gestión de este proceso se sustenta en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08), implementada para cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Antisoborno, basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, que promueve el análisis de los procesos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, así como las acciones para abordarlos. En adición, se realiza un análisis FODA para la actualización del Plan Estratégico con énfasis en los productos relacionados a los procesos clave de la institución y se determinan las expectativas de los ciudadanos/clientes y grupos de interés en la Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos. Evidencia: 5.1.3.1 Mapa de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 5.1.3.2 Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) 5.1.3.3 Matriz de Riesgo y Oportunidades (FO-CG-08) 5.1.3.4 Matriz FODA del SGI (OD-DPD-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	5.1.3.5 Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos (FO-DPD-09). La identificación y asignación de responsabilidades para las actividades de los procesos del MIP se describe tanto en las caracterizaciones como en los procedimientos operativos de cada unidad. Evidencia: 5.1.4.1 Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01) 5.1.4.2 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01) 5.1.4.3 Información documentada del Sistema Integrado de Gestión https://mipgob.sharepoint.com/:x/r/sites/SistemaIntegradodeGesion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE83A6E76-D0A5-47B3-9ED7-E16F177114AC%7D&file=01.-LISTA%20MAESTRA%20%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20DOCUMENTADA%20DEL%20MIP%20(FO-CG-01).xlsx&action=default&mobileredirect=true	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se ha establecido un plan de trabajo para la simplificación de los procesos relacionados a la prestación de 10 servicios institucionales, a	No se evidencia que se simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	través del proyecto Burocracia Cero, en coordinación con el MAP y la OGTIC. Evidencia: 5.1.5.1. Lista de asistencia y minutas reuniones Burocracia Cero. El MIP promueve la optimización de los procesos observando e implementando las buenas prácticas nacionales e internacionales, con la aplicación del modelo de calidad Marco Común de Evaluación CAF, habiendo obtenido la certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 y la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. El MIP cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, que contiene información sobre los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencia: 5.1.6.1 Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 5.1.6.2 Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión	No se evidencia que se impulsa la innovación de los procesos involucrando los grupos de interés relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	5.1.6.3 Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. El MIP ha establecido los indicadores de resultados necesarios para monitorear, medir y evaluar la eficacia de los procesos como parte del Sistema de Integrado de Gestión (SIG) certificado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. El MIP posee su Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se han establecido indicadores de cumplimiento para los servicios comprometidos. Evidencia: 5.1.7.1 Matriz Indicadores del Sistema Integrado de Gestión (FO-CG-34) 5.1.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. Los procesos para garantizar la protección de datos son revisados y mejorados cumpliendo las normativas sobre tecnologías de la información y comunicación. Se evidencia la utilización de equipo de seguridad tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	confidencialidad, disponibilidad e integridad de misma. Evidencia: 5.1.8.1 Procedimiento de Respaldo de la Información (BackUp) (PR-SM-01) 5.1.8.2 Firewall.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	El MIP involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos definiendo estándares de calidad, a través de la escucha de quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos/clientes y la aplicación de encuestas de satisfacción. Se han establecido los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (Procedimiento para el Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-01)), presentadas por los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas, con relación a la prestación de los servicios. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	5.2.1.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 5.2.1.2 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 5.2.1.3 Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 5.2.1.4 Procedimiento de Control Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-II) 5.2.1.5 Matriz monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09). El MIP ha creado, como piedra angular del Sistema Nacional de Armas (SISNA), el Laboratorio Balístico y Biométrico (LABBS), a través del cual los ciudadanos/clientes usuarios de los servicios relacionados al licenciamiento de tenencia y porte de armas de fuego pueden realizar el trámite de forma integral. Evidencia: 5.2.2.1 Impresión de pantalla enlace Citas LABBS. Los servicios del MIP se prestan de manera igualitaria a hombres y mujeres. En los Boletines Estadísticos Institucionales se muestra	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	información relacionada a los servicios ofrecidos segregada por género, país de origen y otras variables. A través de las actividades de prevención que ejecuta el Viceministerio de Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, se aplica el enfoque de género para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes y grupos de interés. Se evidencia en el Boletín de Estadísticas Institucionales las actividades realizadas y la cantidad de beneficiados por género en cada una de ellas. También, a través del departamento de Igualdad de Género y en los diferentes subsistemas de Recursos Humanos, los procesos se ejecutan manteniendo este enfoque en el desarrollo de las actividades, como forma de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Evidencia: 5.2.3.1 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 5.2.3.2 Boletín Estadísticas Institucionales enero-marzo 2024 5.2.3.3 Informes trimestrales del Departamento Igualdad de Género.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	El MIP promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización manteniendo disponible en el portal web institucional informaciones relevantes sobre los servicios como por ejemplo los requisitos, forma y horarios de prestación. Para facilitar la accesibilidad a los servicios, adicional a la oficina regional Santiago, fueron abiertas nuevas oficinas regionales en Azua y La Romana, así como en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América. Se evidencia además en el portal web institucional, la implementación de un lector de pantalla o “Screen Reader”, que permite identificar e interpretar aquello que se muestra en pantalla mediante sintetizadores de texto a voz, además de un menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado. El MIP cuenta con la certificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Evidencia: 5.2.4.1 Portal web institucional enlace servicios https://mip.gob.do/servicios/	No se evidencia que se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización en idiomas apropiados, y en Braille.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	5.2.4.2 Publicación apertura oficinas regionales Azua y La Romana https://mip.gob.do/ministerio-interior-abre-oficina-regional-azua-otorgara-permiso-porte-y-tenencia-armas-de-fuego/ https://mip.gob.do/interior-y-policia-inaugura-oficina-regional-en-la-romana/ 5.2.4.3 Lector de pantalla en portal web 5.2.4.4 Sección Contacto y Preguntas frecuentes https://mip.gob.do/contacto/ 5.2.4.5 Certificación norma Nortic A3-2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El MIP coordina los procesos dentro de la organización y con los de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Debido a la naturaleza de la institución, se han establecido acuerdos de interoperabilidad con organismos de seguridad nacionales e internacionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Dentro de las instituciones con las que el MIP mantiene acuerdos de colaboración e interoperabilidad, se encuentran: • Dirección General de Migración • Ministerio Público • Procuraduría General de la República • Junta Central Electoral • Dirección General de Aduanas • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Por otra parte, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas, se procesan las solicitudes de Permisos de importación y exportación de productos pirotécnicos y químicos. Del mismo modo, coordina con el Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA) el proceso para la prestación de los servicios de renovación de licencias de tenencia y porte de armas de fuego. Evidencia: 5.3.1.1 Relación de acuerdos de colaboración 5.3.1.2 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI+01) páginas 38-57 Procedimiento Permiso para Exportación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-01) y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Procedimiento Permiso para Importación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-02) 5.3.1.3 Captura de pantalla Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ 5.3.1.4 Impresión de pantalla enlace Citas LABBS. El MIP ha creado, como piedra angular del Sistema Nacional de Armas (SISNA), el Laboratorio Balístico y Biométrico (LABSS), a través del cual captura informaciones sociodemográficas y biométricas de los licenciarios y las huellas balísticas de las armas, y puebla una base de datos nacional de armas legales (propiedad de civiles y de instituciones militares y policiales). Esta base de datos está disponible para consulta e intercambio de información entre órganos de investigación y seguridad del estado y organismos internacionales de seguridad. El MIP como organismo coordinador y con funciones de Secretaría Técnica, a través del Centro de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana (CADSECI), se encarga de recabar, consolidar, procesar y analizar la información delictual de la República Dominicana, con la finalidad de orientar, apoyar acciones y políticas	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de	de prevención, reducción y control de la criminalidad y la violencia. Evidencia: 5.3.2.1 Laboratorio Balístico y Biométrico del Sisma Nacional de Armas (LABBS) 5.3.2.2 Impresión de pantalla portal CADSECI https://cadseci.gob.do/index.php/en/ A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género, el MIP crea grupos de trabajo con los representantes de la comunidad para identificar las problemáticas que le afectan, y gestionar la ejecución de políticas y programas sobre prevención de la violencia, crímenes y delitos, fomentando la convivencia pacífica entre la población. Evidencia: 5.3.3.1 Informe de avance POA (Viceministerio Seguridad Preventiva en los Gobiernos Provinciales 2023, Producto 9) 5.3.3.2 Informe de avance POA (Viceministerio Seguridad Preventiva en los Gobiernos Provinciales 2024, pág. 4, Producto 9). Las condiciones para la creación de procesos entre las diferentes unidades estratégicas, operativas y de apoyo, se evidencian con el desarrollo de una gestión por procesos, y la	No se evidencia que se incorpora incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
procesos comunes entre diferentes unidades. 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. Evidencia: 5.3.4.1 Captura de pantalla compartida Sistema Integrado de Gestión 5.3.4.2 Manual de Procedimientos Misionales (MADI-01). El MIP coordina con el Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA) el proceso para la prestación de los servicios de renovación de licencias de tenencia y porte de armas de fuego. Por otra parte, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas se procesan las solicitudes de Permisos de importación y exportación de productos pirotécnicos y químicos. También coordina procesos con el Ministerio de Público. Evidencia: 5.3.5.1 Impresión de pantalla enlace Citas LABBS 5.3.5.2 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI+01) páginas 38-57	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Procedimiento Permiso para Exportación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-01) y Procedimiento Permiso para Importación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-02) 5.3.5.3 Captura de pantalla Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ El MIP utiliza asociaciones con otras instancias gubernamentales y no gubernamentales, para la prestación de servicios ya sea mediante acuerdos de interoperabilidad o colaboración. Dentro de las instituciones con las que el MIP mantiene acuerdos de colaboración e interoperabilidad, se encuentran: • Dirección General de Migración • Ministerio Público • Procuraduría General de la República • Junta Central Electoral • Banco de Reservas • Ministerio de Hacienda • Dirección General de Aduanas • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	A través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas, se procesan las solicitudes de Permisos de importación y exportación de productos pirotécnicos y químicos. Del mismo modo, coordina con el Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA) el proceso para la prestación de los servicios de renovación de licencias de tenencia y porte de armas de fuego. Evidencia: 5.3.6.1 Relación de acuerdos de colaboración 5.3.6.2 Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI+01) páginas 38-57 Procedimiento Permiso para Exportación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-01) y Procedimiento Permiso para Importación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-02) 5.3.6.3 Captura de pantalla Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ 5.3.6.4 Impresión de pantalla enlace Citas LABBS.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) 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).	La percepción de los ciudadanos clientes 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), ha sido medida en este año, obteniéndose un porcentaje de 97.78% de satisfacción. Evidencia: 6.1.1.1.1 Resultados de encuesta de satisfacción.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos: Año 2022: Trato dado por el personal (amabilidad): 93% Capacidad de respuesta (atención oportuna y recepción): 82%	No se evidencian resultados de la opinión de los ciudadanos/clientes sobre el trato equitativo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Claridad de la información: 91% Interés mostrado para dar respuesta (predisposición de los empleados a escuchar): 80% Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas: 91% Año 2023: Trato dado por el personal (amabilidad): 98% Capacidad de respuesta (atención oportuna y recepción): 94% Claridad de la información: 97% Interés mostrado para dar respuesta (predisposición de los empleados a escuchar): 95% Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas: 98% Año 2024: Capacidad de respuesta (atención oportuna y recepción): 98.22% Utilidad y suficiencia de la información: 99.50% Empatía: 98.54% En el periodo enero-junio se cuestionó a los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información sobre su valoración de los siguientes aspectos en relación a la apretura e información proporcionada por la institución:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Cantidad: 3.7 Calidad: 3.7 Transparencia: 3.7 Facilidad de lectura: 3.7 Adecuada: 3.7 Valoración general: 4 Evidencia: 6.1.1.2.1 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022. 6.1.1.2.2 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.1.2.3 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 6.1.1.2.4 Informe de Resultados de Encuesta a Usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI.	No se evidencian mediciones sobre la percepción de la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad,	En el periodo enero-junio se cuestionó a los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información sobre su valoración de los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	siguientes aspectos en relación a la apertura e información proporcionada por la institución: Cantidad: 3.7 Calidad: 3.7 Transparencia: 3.7 Facilidad de lectura: 3.7 Adecuada: 3.7 Valoración general: 4 La transparencia, apertura e información proporcionada es evaluada también mensualmente por la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), observándose en promedio estos resultados: Año 2022: 92.70% Año 2023: 97.63% Año 2024: (enero-marzo) 99.34% Evidencia: 6.1.1.4.1 Informe de Resultados de Encuesta a Usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 6.1.1.4.2 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2022	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	6.1.1.4.3 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.1.1.4.4 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2024.	No se evidencian resultados de la opinión de los ciudadanos/clientes sobre de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre: 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Según los resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios, el nivel de confianza hacia la organización y sus servicios ha sido medida este año obteniéndose el siguiente resultado: Año 2024: 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): 92.46%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Evidencia: 6.1.2.1.1 Resultados Encuesta de Satisfacción. La accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.), ha sido medida este año obteniéndose un resultado 92.46%. Evidencia: 6.1.2.2.1 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción. Se ha cuestionado a los usuarios sobre la percepción con relación al cumplimiento de los plazos establecidos y estándares de calidad de los servicios obteniéndose los siguientes resultados: Año 2022: Capacidad de respuesta 8.2/10 Expectativas del servicio recibido 72% Año 2023: Capacidad de respuesta 94% Expectativas del servicio recibido 86.45% Año 2024: Capacidad de respuesta 98.22% Satisfacción con el servicio recibido 96.5%	No se evidencian resultados de la opinión de los usuarios sobre el acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, costo de los servicios, etc. No se muestran resultados sobre la percepción de la calidad de los productos y servicios con enfoque medioambiental.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se diseñaron indicadores para medir el tiempo de respuesta de los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física, y Certificación de Vida y Costumbres. Adicionalmente, durante el periodo abril-mayo 2024 fueron aplicadas encuestas para conocer el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, obteniéndose los siguientes resultados: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física Tiempo de respuesta: 100% Fiabilidad: 96.01% Profesionalidad: 97.43% Amabilidad: 96.87% • Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física Amabilidad: 96% Profesionalidad: 96% • Certificación de Vida y Costumbres Tiempo de respuesta: 100% Fiabilidad: 100% Profesionalidad: 100%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	• Certificación de Nacionalidad Fiabilidad: 100% Amabilidad: 90% Evidencia: 6.1.2.3.1 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 6.1.2.3.2 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.3.3 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 6.1.2.3.4 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano. El mayor porcentaje de los usuarios corresponde al sexo masculino (92%). Esto se debe a que los servicios más solicitados son los relacionados al manejo de armas de fuego, en la que los hombres son predominantes, con un rango de edad entre 53 a 59 años. La opinión de los usuarios sobre la atención personalizada de acuerdo a sus necesidades ha sido valorada en la Encuesta de Satisfacción de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	la Calidad de los Servicios del MIP en la dimensión Empatía con los siguientes resultados: Año 2022: Atención personalizada 9.1/10 Año 2023: Atención personalizada 98% Año 2024: Se cuestionó a los usuarios de los servicios de manera específica sobre su percepción en la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.) con lo que el 72% de los encuestados 126 expresaron estar satisfechos. Evidencia: 6.1.2.4.1 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.4.2 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 6.1.2.4.3 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción.	
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización.	En la encuesta de Satisfacción se evidencian los siguientes resultados:	No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	Año 2022: Capacidad de respuesta 8.2 Año 2023: Capacidad de respuesta 94% Año 2024: Capacidad de respuesta 98.22% Evidencia: 6.1.2.6.1 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 6.1.2.6.2 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.6.3 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción.	No se evidencian resultados de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la digitalización en la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En la Carta Compromiso al Ciudadano, se han establecido estándares de calidad e indicadores relacionados al tiempo de respuesta para los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Persona Física, y Certificación de Vida y Costumbres. Según el Informe de Resultados de Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 1era. Versión, se evidencia lo siguiente para estos servicios: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física fueron recibidas 21,356 solicitudes en el periodo diciembre 2023-mayo 2024, siendo todas procesadas en el tiempo establecido de 1 día laborable para un cumplimiento de 100%. • Certificación de Vida y Costumbres en el periodo diciembre 2023-mayo 2024, fueron recibidas 425 solicitudes siendo todas procesadas en el tiempo establecido de 4 días laborables con un cumplimiento de 100%. Evidencia: 6.2.1.1.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 6.2.1.1.2 Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El número y tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias es registrado en la matriz de Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09). Durante el periodo agosto-diciembre 2023, fueron recibidas 14 quejas y 18 sugerencias a través de los canales establecidos para tales fines. Para el periodo enero-abril 2024, fueron recibidas 12 quejas y 18 sugerencias. Todas fueron respondidas dentro del plazo establecido de (15) días laborables. Las acciones correctivas relacionadas a las quejas y sugerencias se plantean en el Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10). Han sido planteadas 21 acciones, de las cuales 10 han sido implementadas. Evidencia: 6.2.1.2.1 Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 6.2.1.2.2 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (agosto-noviembre, diciembre 2023) 6.2.1.2.3 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero, febrero, marzo 2024)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	6.2.1.2.4 Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10) 6.2.1.2.5 Consolidado quejas y sugerencias con acciones de mejora implementadas. El MIP ha establecido sus estándares de calidad en la Carta Compromiso al Ciudadano, y como parte fundamental del Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, identificando e implementando medidas de evaluación respecto a errores y cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad. Evidencia: 6.2.1.3.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 6.2.1.3.2 Plan de acciones correctivas al SIG. Se diseñaron indicadores para medir el tiempo de respuesta de los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física, y Certificación de Vida y Costumbres. Adicionalmente, durante el periodo abril-mayo 2024 fueron aplicadas encuestas para conocer el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la Carta	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Compromiso al Ciudadano, obteniéndose los siguientes resultados: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física Tiempo de respuesta: 100% Fiabilidad: 96.01% Profesionalidad: 97.43% Amabilidad: 96.87% • Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física Amabilidad: 96% Profesionalidad: 96% • Certificación de Vida y Costumbres Tiempo de respuesta: 100% Fiabilidad: 100% Profesionalidad: 100% • Certificación de Nacionalidad Fiabilidad: 100% Amabilidad: 90% Cabe destacar que en todos los casos se superó la meta definida para estos atributos. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.2.1.4.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 6.2.1.4.2 Informe de evaluación de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano (diciembre 2023-mayo 2024).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se ha puesto a disposición de la ciudadanía diversos canales de información y comunicación: Presencial: • Sede central • Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (LABBS) • Puntos GOB Sambil, Megacentro y Occidental Mall (Santiago) • Consulado Dominicano en Nueva York • Direcciones Regionales Cibao Norte-Santiago de los Caballeros; El Valle-Azua; Yuma-La Romana. Línea telefónica: • Centro Informativo *788 • 809-686-6251	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Portal web https://mip.gob.do/ Correo electrónico info@mip.gob.do Redes sociales: mininteriorrd mininteriorrd @ministeriodeinteriorypolic7949 Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 En cuanto a los resultados, se observa que en el año 2022 a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información fueron recibidas 228 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 125, correo electrónico: 89, formulario físico: 14). En el año 2023 se recibieron 218 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 115, correo electrónico: 96, formulario físico: 7). Se observa que en el periodo enero-marzo 2024 han sido recibidas 58 solicitudes (formulario electrónico SAIP: 29, correo electrónico: 26, formulario físico: 3). En el año 2022 mediante el portal del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, el MIP presenta un total de 43 interacciones (reclamación: 34, queja 4, denuncia 3, sugerencia 2). En el año 2023 se observan 21	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	interacciones por esta vía (reclamación: 4, queja: 10, denuncia: 0, sugerencia: 7). En el trimestre enero-marzo 2024, fueron recibidas 8 interacciones de los ciudadanos (reclamación: 0, queja: 2, denuncia: 0, sugerencia: 6). En tanto, a través de la Ventanilla Única Institucional en el año 2022 se atendieron 188,548 de los cuales 54,078 fueron atendidos de manera presencial, 106,685 recibieron atención telefónica y 27,785 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el año 2023 se atendieron 134,087 de los cuales 31,527 fueron atendidos de manera presencial, 75,373 recibieron atención telefónica y 27,187 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el periodo enero-marzo 2024, fueron atendidos 47,793 ciudadanos, distribuidos en las distintas modalidades de atención: presencial (11,082), telefónica (29,020) y virtual (7,691) (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). Durante el período agosto-diciembre 2023 fueron atendidas 144 interacciones a través de las redes sociales. Para el trimestre enero-mayo 2024, han sido registradas 150 interacciones. Evidencia: 6.2.2.1.1 Boletín Estadísticas Institucionales 2022 (Dirección Ventanilla Única pág.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	139-144; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 147-156) 6.2.2.1.2 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 Oficina de Acceso a la Información 6.2.2.1.3 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 Dirección Ventanilla Única 6.2.2.1.4 Boletín Estadísticas Institucionales 2024 (Dirección Ventanilla Única pág. 88-90; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 93-100) 6.2.2.1.5 Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2023 6.2.2.1.6 Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) enero-mayo 2024.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La disponibilidad y exactitud de la información es medida a través las evaluaciones mensuales al portal de Transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información. Como resultado de estas evaluaciones se obtuvieron estos resultados: Año 2022: 92.70% Año 2023: 97.63% Año 2024: (enero-marzo) 99.34% Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	6.2.2.2.1 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2022 6.2.2.2.2 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.2.2.3 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2024. Los objetivos de rendimiento de la organización y sus resultados están disponibles para las partes interesadas, en diferentes formatos, a través del portal de Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/. Evidencia: 6.2.2.3.1 Publicaciones Plan Operativo Anual e informes de ejecución https://mip.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/category/plan-operativo-anual-poa 6.2.2.3.2 Publicación Plan Anual de Compras y procesos de compras https://mip.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras/category/plan-anual-de-compras-2024 6.2.2.3.3 Publicación presupuesto y ejecución presupuestaria	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	https://mip.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto 6.2.2.3.4 Publicación Boletín Estadístico Institucional https://mip.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas 6.2.2.3.5 Publicación Memoria Anual https://mip.gob.do/transparencia/index.php/compras-principal El alcance de la disponibilidad y facilidad de la entrega de datos abiertos de la Oficina de Libre Acceso a la Información, se mide a través de las evaluaciones mensuales al portal de Transparencia, habiendo obtenido en promedio las puntuaciones siguientes: Año 2022: 92.70% Año 2023: 97.63% Año 2024: (enero-marzo) 99.34% Evidencia: 6.2.2.4.1 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2022 6.2.2.4.2 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.2.4.3 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio.	En la Carta Compromiso al Ciudadano, se han establecido estándares de calidad e indicadores relacionados al tiempo de respuesta para los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física y, Certificación de Vida y Costumbres. Se evidencia un cumplimiento de 100% respecto al tiempo establecido para ambos servicios. Evidencia: 6.2.2.6.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano. En la Carta Compromiso al Ciudadano, se han establecido estándares de calidad e indicadores relacionados al tiempo de respuesta para los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física y, Certificación de Vida y Costumbres. Según el Informe de Resultados de Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la	No se evidencian resultados de rendimiento respecto al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Costo de los servicios. 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Carta Compromiso al Ciudadano, 1era. Versión, para el servicio Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física el tiempo de respuesta establecido es de un día laborable, evidenciándose que durante el período diciembre 2023-mayo 2024 el porcentaje de cumplimiento fue de 100%. Igualmente, para el servicio Certificación de Vida y Costumbres el tiempo de respuesta es de cuatro días laborables, evidenciando un cumplimiento de 100% de cumplimiento durante el mismo período. Evidencia: 6.2.2.7.1 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano. La información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros), se encuentra disponible en el portal web institucional, Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos y en la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia:	No se evidencian resultados de mediciones en relación al costo de los servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.2.2.9.1. Informe de evaluación de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano (diciembre 2023-mayo 2024) 6.2.2.9.2. Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 6.2.2.9.3. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. 6.2.2.9.4. Captura de pantalla Servicios en portal web https://mip.gob.do/servicios/ 6.2.2.9.5. Captura de pantalla al catálogo de servicios MIP en Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos https://map.gob.do/Observatorio/Insti-tucion.aspx	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El número de sugerencias recibidas e implementadas es registrado en la matriz de Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09). Durante el periodo agosto-diciembre 2023, fueron recibidas 18 sugerencias y 14 quejas a través de los canales establecidos para tales fines. Para el periodo enero-abril 2024, fueron recibidas 18 sugerencias y 12 quejas. Han sido planteadas 21 acciones en el Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10), de las cuales se han implementado 10 acciones. Evidencia: 6.2.3.2.1 Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 6.2.3.2.2 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (agosto-noviembre, diciembre 2023) 6.2.3.2.3 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero, febrero, marzo 2024) 6.2.3.2.4 Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10) 6.2.3.2.5 Consolidado quejas y sugerencias con acciones implementadas 2023-2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se cuestionó a los ciudadanos/clientes sobre sus necesidades y expectativas, a partir de cuyos resultados fueron definidos los atributos de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del MIP. Evidencia: 6.2.3.5.1. Resultados de encuesta de expectativas y necesidades ciudadanos/clientes.	No se evidencian resultados sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. No se evidencia que se hayan definido indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia la participación ciudadana por los canales establecidos: Presencial: • Sede central	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (LABBS) • Puntos GOB Sambil, Megacentro y Occidental Mall (Santiago) • Consulado Dominicano en Nueva York • Direcciones Regionales Cibao Norte-Santiago de los Caballeros; El Valle-Azua; Yuma-La Romana. Línea telefónica: • Centro Informativo *788 • 809-686-6251 Portal web https://mip.gob.do/ Correo electrónico info@mip.gob.do Redes sociales: mininteriorrd mininteriorrd @ministeriodeinteriorypolic7949 Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. En cuanto a los resultados, se observa que en el año 2022 a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información fueron recibidas 228 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 125, correo electrónico: 89,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	formulario físico: 14). En el año 2023 se recibieron 218 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 115, correo electrónico: 96, formulario físico: 7). Se observa que en el periodo enero-marzo 2024 han sido recibidas 58 solicitudes (formulario electrónico SAIP: 29, correo electrónico: 26, formulario físico: 3). En el año 2022 mediante el portal del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, el MIP presenta un total de 43 interacciones (reclamación: 34, queja 4, denuncia 3, sugerencia 2). En el año 2023 se observan 21 interacciones por esta vía (reclamación: 4, queja: 10, denuncia: 0, sugerencia: 7). En el trimestre enero-marzo 2024, fueron recibidas 8 interacciones de los ciudadanos (reclamación: 0, queja: 2, denuncia: 0, sugerencia: 6). En tanto, a través de la Ventanilla Única Institucional en el año 2022 se atendieron 188,548 de los cuales 54,078 fueron atendidos de manera presencial, 106,685 recibieron atención telefónica y 27,785 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el año 2023 se atendieron 134,087 de los cuales 31,527 fueron atendidos de manera presencial, 75,373 recibieron atención telefónica y 27,187 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el periodo enero-marzo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2024, fueron atendidos 47,793 ciudadanos, distribuidos en las distintas modalidades de atención: presencial (11,082), telefónica (29,020) y virtual (7,691) (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). Durante el período agosto-diciembre 2023 fueron atendidas 144 interacciones a través de las redes sociales. Para el trimestre enero-mayo 2024, han sido registradas 150 interacciones. En el periodo agosto-diciembre del año 2023, se recibieron 14 quejas y 18 sugerencias a través de los canales establecidos para tales fines. Para el periodo enero-abril 2024, fueron recibidas 12 quejas y 18 sugerencias. Todas fueron respondidas dentro del plazo establecido de (15) días laborables. Evidencia: 6.2.4.1.1 Boletín Estadísticas Institucionales 2022 (Dirección Ventanilla Única pág. 139-144; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 147-156) 6.2.4.1.2 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 Oficina de Acceso a la Información 6.2.4.1.3 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 Dirección Ventanilla Única 6.2.4.1.4 Boletín Estadísticas Institucionales 2024 (Dirección Ventanilla Única pág.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	88-90; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 93-100) 6.2.4.1.5 Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2023 6.2.4.1.6 Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) enero-marzo 2024 6.2.4.1.7 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (agosto-noviembre, diciembre 2023) 6.2.4.1.8 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero, febrero, marzo 2024). Los resultados en materia de transparencia de las informaciones son obtenidos a través de las evaluaciones mensuales al portal de Transparencia, habiendo obtenido en promedio las puntuaciones siguientes: Año 2022: 92.70% Año 2023: 97.63% Año 2024: (enero-marzo) 99.34% Evidencia: 6.2.4.2.1 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2022 6.2.4.2.2 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.2.4.2.3 Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2024.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se evidencian resultados en relación a la percepción global de las personas acerca de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En la dimensión Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional se evidencian valoraciones positivas: Año 2020: 70% Año 2022: 79.64%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Año 2024: 78.32% Evidencia: 7.1.1.3.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.3.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.3.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. Se evidencian los siguientes resultados en la dimensión Austeridad y Combate a la Corrupción de la encuesta de clima organizacional: Año 2020: 58% Año 2022: 87.61% Año 2024: 88.7% Evidencia: 7.1.1.4.1 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.4.2 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.4.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. El MIP aplica cada dos años encuestas de clima organizacional y socializa sus resultados y planes de mejora. Se han obtenido los	No se evidencian resultados de la medición de la percepción de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses. No se evidencian resultados de la medición de la percepción de los mecanismos de consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización. 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	siguientes resultados en la dimensión Comunicación con valoración positiva: Año 2020: 85.33% Año 2022: 57.36 Año 2024: 82.04% Evidencia: 7.1.1.5.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.5.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.5.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. En la dimensión Normatividad y Procesos, de la encuesta de clima organizacional se evidencia los resultados siguientes:	No se evidencian resultados de la medición de la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización. No evidencian resultados de la medición de la percepción de las personas para el cambio y la innovación. No se evidencian resultados de la medición de la percepción de las personas sobre el impacto de la digitalización en la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Año 2020: 54.56% Año 2022: 80.63% Año 2024: 84.36% Evidencia: 7.1.1.9.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.9.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.9.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	En la encuesta de clima organizacional, se evidencian los siguientes resultados respecto a la opinión del personal en cuanto a: Año 2020 ✓ Liderazgo y Participación 92% ✓ Enfoque a Resultado y Productividad 73% ✓ Disponibilidad y Recursos 82% ✓ Comunicación 85.3% ✓ Impacto de la Encuesta 36.47% Año 2022 ✓ Liderazgo y Participación 89.55%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	✓ Enfoque a Resultado y Productividad 83.78% ✓ Disponibilidad y Recursos 73.27% ✓ Comunicación 57.36% ✓ Impacto de la Encuesta 70.27% Año 2024 ✓ Liderazgo y Participación 85.63% ✓ Enfoque a Resultado y Productividad 84.43% ✓ Disponibilidad y Recursos 74.65% ✓ Comunicación 82.04 ✓ Impacto de la Encuesta 70.66 Evidencia: 7.1.2.1.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.1.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.1.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. Se evidencia una valoración positiva de 84.36 en la dimensión Normatividad y Proceso de la encuesta de clima organizacional 2024. En el año 2022 se observa una valoración de 80.63% y 54.56 en el 2020. Año 2020: 54.56% Año 2022: 80.63% Año 2024: 84.36%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Evidencia: 7.1.2.2.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.2.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.2.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. En la encuesta de clima organizacional se evidencia la siguiente valoración en la dimensión Cantidad de Trabajo: Año 2020: 62.2% Año 2022: 71.35% Año 2024: 64.37% En relación al sistema de evaluación del desempeño, la opinión del personal en la encuesta de clima organizacional en la dimensión Reconocimiento Laboral es: Año 2020: 66.04% Año 2022: 83.24% Año 2024: 75.93% Evidencia: 7.1.2.3.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento. 5) La comunicación interna y los métodos de información. 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	7.1.2.3.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.3.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. Se evidencia en la encuesta de clima los siguientes resultados en el ámbito de Comunicación: Año 2020: 85.33% Año 2022: 57.36% Año 2024: 82.04% Evidencia: 7.1.2.5.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.5.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.5.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. Se observan los siguientes resultados en la encuesta de clima organizacional para la dimensión Reconocimiento Laboral: Año 2020: 66.04% Año 2022: 83.24% Año 2024: 75.93%	No se evidencian mecanismos para medir la gestión del conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Evidencia: 7.1.2.6.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.6.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.6.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. En la dimensión Mejora y Cambio de la encuesta de clima laboral, se observan resultados: Año 2020: 69.68% Año 2022: 79.64% Año 2024: 78.32% Evidencia: 7.1.2.7.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.7.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.7.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Año 2020: 59.64% Año 2022: 80.78% Año 2024: 82.24% Evidencia: 7.1.3.4.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.3.4.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.3.4.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la encuesta de clima laboral se evidencia que el renglón Servicio Profesional de Carrera presenta una valoración de: Año 2020: 33.96% Año 2022: 62.16% Año 2024: 63.17% Evidencia: 7.1.4.1.1 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.4.1.2 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	7.1.4.3.1 Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.4.3.2 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.4.3.3 Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El resultado del nivel de absentismo o enfermedad en el año 2023 es de 13.92%. El índice de rotación del personal en el año 2023 fue de 4.86 mientras que en el periodo enero-mayo 2024 se proyecta un índice aproximado de 1.31%. Evidencia: 7.2.1.1.1 Relación de ausencias 2023 7.2.1.1.2 Rotación del personal 2023 7.2.1.1.3 Rotación del personal 2024	No se evidencian resultados del número de quejas del personal.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian resultados de medición del nivel de participación en actividades de mejora.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Durante el año 2023, a través de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, no se presentaron incidencias o dilemas éticos. A través del formulario Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14), el MIP identifica los posibles conflictos de intereses existentes y potenciales. No se han identificado conflictos de intereses a la fecha. Evidencia: 7.2.1.3.1 Informe sobre incidencias o dilemas éticos presentados 2023 7.2.1.3.2 Formularios Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14) completados.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencian resultados de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal,	Se evidencia la planificación de actividades de formación orientadas a servicio al cliente. Respecto al número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal y la actitud del personal sobre los ciudadanos/clientes se observa que el periodo agosto-diciembre 2023 se recibió 1 queja,	No se evidencian indicadores relacionados al número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	mientras que de enero-abril 2024, fueron recibidas 3 quejas. Evidencia: 7.2.1.5.1 Plan de Capacitación Anual 2023 7.2.1.5.2 Plan de Capacitación Anual 2024 7.2.1.5.3 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (agosto-noviembre, diciembre 2023). 7.2.1.5.4 Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero, febrero, marzo 2024).	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	A través de las Evaluaciones de Desempeño se mide el rendimiento individual de los colaboradores. Se tiene establecida la evaluación del 100% del personal de la institución a través de acuerdos de desempeño previamente definidos. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	7.2.2.1.1 Relación de personal con acuerdos desempeño elaborados 2023 7.2.2.1.2 Relación de personal con acuerdos desempeño elaborados 2024 7.2.2.1.3 Resultados evaluación del desempeño enero-diciembre 2023.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Con la finalidad de impactar en el desarrollo de las capacidades y/o habilidades del personal, se realizaron varias actividades de formación como diplomados, seminarios, cursos y talleres. Año 2022: Cantidad de actividades de formación: 70 Cantidad de participantes: 1,802 Año 2023: Cantidad de actividades de formación: 95 Cantidad de participantes: 2,369 Año 2024 (enero-marzo): Cantidad de actividades de formación: 14 Cantidad de participantes: 442 Se evidencia la evaluación de la eficacia del curso de Acciones Correctivas y No Conformidades.	No se evidencian resultados de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. No se evidencian resultados de indicadores relacionados a la eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Evidencia: 7.2.2.3.1 Informe de Ejecución del Plan de Capacitación (2022) 7.2.2.3.2 Informe Ejecución del Plan de Capacitación 2023 7.2.2.3.3 Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación (enero-marzo 2024) 7.2.2.3.4 Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones (FO-EDC-05).	No se evidencian resultados de indicadores respecto a la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos		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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No evidencian resultados de la medición de la percepción de la sociedad sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). No se observan resultados de la medición de la percepción de la sociedad respecto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. No se evidencian mediciones de la opinión de la sociedad 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 de la opinión de la sociedad respecto al 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencian mediciones sobre la opinión de la sociedad 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.).

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencian indicadores sobre 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia lo siguiente: Año 2022: Facebook: 29,934 seguidores, y un alcance de 3,521,394 cuentas. Instagram: 7,305 nuevos seguidores, y un alcance de 2,145,552 cuentas. X (Twitter): 3,426 nuevos seguidores, y 616,811 impresiones. Fueron publicadas 220 notas de prensa en las que se destaca la participación del Ministerio. Año 2023: Facebook: 1,185 seguidores, alcance de 916,292. Instagram: 5,675 seguidores, alcance de 556,953. X (Twitter): 582 seguidores, y una tasa de impresión de 26,247. Publicación en el portal web de ciento ochenta y un (181) notas de prensa, de las cuales 154 fueron enviadas a los medios de comunicación nacional. Por otra parte, se colocaron 130 notas de prensa en los diferentes medios de comunicación, de las cuales 15 fueron	No se evidencian indicadores sobre el grado e importancia de la cobertura negativa recibida por los medios comunicación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos	colocadas en medios de radio, 52 en medios de televisión y 63 en medios digitales. Enero-mayo 2024: Facebook: 32,038 seguidores, alcance de 93,9 mil cuentas con unas 10,3 interacciones con el contenido. Instagram: 56,1 mil seguidores, alcance de 123,1 mil cuentas con unas 35,9 mil interacciones con el contenido. X (Twitter): 62,707 seguidores, 400 impresiones por publicación. Han sido publicadas en el portal web 59 notas de prensa o comunicados, de las cuales 53 han sido enviadas de los medios de comunicación nacional. Evidencia: 8.2.3.1 Memoria Institucional 2022 (páginas 47 y 48) 8.2.3.2 Memoria Institucional 2023 (página 117) 8.2.3.3 Informe semestral enero-junio 2024 Departamento de Prensa.	No se evidencian indicadores del apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros). 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje	El MIP ha realizado 3 jornadas de salud donde se realizaron estudios como sonografía abdominal, sonografía pélvica, PSA, colesterol total, DHL, LDL, triglicérido, hemograma, perfil lipídico, entre otros. En estas jornadas fueron beneficiados 152 empleados. Evidencia: 8.2.7.1 Jornadas de salud y listado de participantes.	No se evidencian resultados de la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 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 evidencian indicadores respecto la relación costo/calidad de los programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. 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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El MIP cuenta con 56 servicios. En los Boletines de Estadísticas Institucionales, se evidencian los siguientes resultados: Año 2022: • Armas de fuego registradas: 239,513 • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 41,618 (Nuevas 288; Traspasos 4,761; Renovaciones 36,456, Asignaciones 113) • Licencias emitidas (solo tenencia): 70 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 37,182 • Permisos otorgados para importaciones de armas de fuego y municiones: 102 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 457 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 25 • Permisos otorgados para exportación de productos pirotécnicos: 16	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Permisos otorgados para importación de químicos: 539 • Naturalizaciones otorgadas: 299 (<i>Por matrimonio 170; Ordinaria 98; Hijos de padre y/o madre naturalizado 26; Privilegiada 5</i>) • Certificaciones de nacionalidad: 1,147 • Certificaciones de no nacionalidad: 49 • Certificaciones de proceso de naturalización (estatus): 48 • Certificaciones de Vida y Costumbres: 2,187 • Permisos otorgados para depositar ofrendas florales en el Altar de la Patria: 179 • Informativos para uso de la vía pública: 184 Año 2023: • Armas de fuego registradas: 240,619 • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 40,990 (<i>Nuevas 281; Traspasos 5,106; Renovaciones 35,303, Asignaciones 300</i>) • Licencias emitidas (solo tenencia): 75 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 38,678 • Permisos otorgados para importaciones de armas de fuego y municiones: 270 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 526 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 59 • Permisos otorgados para importación de químicos: 461	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Naturalizaciones otorgadas: 276 (<i>Por matrimonio 149; Ordinaria 95; Hijos de padre y/o madre naturalizado 29; Privilegiada 3</i>) • Certificaciones de nacionalidad: 1,004 • Certificaciones de no nacionalidad: 91 • Certificaciones de proceso de naturalización (estatus): 23 • Certificaciones de Vida y Costumbres: 1,681 • Permisos otorgados para depositar ofrendas florales en el Altar de la Patria: 166 • Informativos para uso de la vía pública: 201 2024 (enero-marzo): • Armas de fuego registradas: 241,093 • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 18,966 (<i>Nuevas 39; Traspasos 1,420, Renovaciones 17,441, Asignaciones 66</i>) • Licencias emitidas (solo tenencia): 31 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 18,192 • Permisos otorgados para importaciones de armas de fuego y municiones: 23 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 114 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 10 • Permisos otorgados para importación de químicos: 103 • Naturalizaciones otorgadas: 116 (<i>Por matrimonio 64; Ordinaria 40; Hijos de padre y/o madre naturalizado 7; Privilegiada 5</i>) • Certificaciones de nacionalidad: 209	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Certificaciones de no nacionalidad: 95 • Certificaciones de proceso de naturalización (estatus): 7 • Certificaciones de Vida y Costumbres: 226 • Permisos otorgados para depositar ofrendas florales en el Altar de la Patria: 68 • Informativos para uso de la vía pública: 50 Anualmente se aplica la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, donde se evalúan cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el año 2022, el promedio de satisfacción general para estas dimensiones fue de 87%. En el año 2023, la valoración fue de 95%. Este año 2024, la valoración general de las dimensiones evaluadas es de 98.2%, alcanzando una variación porcentual de 3.2% en comparación con el año 2023. 2022: Índice de Satisfacción General: 87% 2023: Índice de Satisfacción General: 95% 2024: Índice de Satisfacción General: 98.2% En cuanto a las expectativas del servicio recibido, en el año 2023 el 86.45% de los usuarios consideró que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado. Para este	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2024, al cuestionar a los usuarios al respecto, el resultado fue de 96.5%. Se diseñaron indicadores para medir el tiempo de respuesta de los servicios de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física, y Certificación de Vida y Costumbres. Adicionalmente, durante el periodo abril-mayo 2024 fueron aplicadas encuestas para conocer el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, obteniéndose los siguientes resultados: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física Tiempo de respuesta: 100% Fiabilidad: 96.01% Profesionalidad: 97.43% Amabilidad: 96.87% • Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física Amabilidad: 96% Profesionalidad: 96% • Certificación de Vida y Costumbres Tiempo de respuesta: 100%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Fiabilidad: 100% Profesionalidad: 100% • Certificación de Nacionalidad Fiabilidad: 100% Amabilidad: 90% Evidencia: 9.1.1.1 Boletín Estadísticas Institucionales 2022 9.1.1.2 Boletín Estadísticas Institucionales 2023 9.1.1.3 Boletín Estadísticas Institucionales 2024 (1er. trimestre) 9.1.1.4 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 9.1.1.5 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 9.1.1.6 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 9.1.1.7 Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano.	No se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se evidencian resultados de auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. Se observan, además, revisiones realizadas al SIG por la Dirección. Evidencia: 9.1.5.1 Informes de auditorías interna al SIG 9.1.5.2 Informes de auditorías externa al SIG 9.1.5.3 Informe de revisión del SIG por el Órgano de Gobierno y la Dirección.	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.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		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 evidencian resultados de eficiencia en términos de 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 evidencian mediciones del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencian resultados de auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno. Se observa, además, revisiones realizadas al SIG por la Dirección. Evidencia: 9.2.6.1 Informes de auditorías interna al SIG 9.2.6.2 Informes de auditorías externa al SIG 9.2.6.3 Informe de revisión del SIG por el Órgano de Gobierno y la Dirección.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El MIP cuenta con un Sistema Integrado de Gestión certificado bajo las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno. De igual forma, el MIP obtuvo la certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. Evidencia: 9.2.7.1 Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión 9.2.7.2 Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencian resultados trimestrales para el Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP): Año 2022: IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): ○ 1er. trimestre: 82% ○ 2do. trimestre: 80% ○ 3er. trimestre: 90% ○ 4to. trimestre: 93% Año 2023: IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): ○ 1er. trimestre: 80% ○ 2do. trimestre: 84% ○ 3er. trimestre: 87% ○ 4to. trimestre: 93% Año 2024 (enero-marzo): IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): ○ 1er. trimestre: 86.41% Se observan, además, resultados de la evaluación de las Metas Físicas-Financieras. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	9.2.8.1 Resultados Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2022 9.2.8.2 Resultados Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2023 9.2.8.3 Resultados Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2024 (enero-marzo) 9.2.8.4 Informe de Evaluación Anual de las Metas Físicas-Financieras 2022 9.2.8.5 Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario 2023 9.2.8.6 Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras (enero-marzo) 2024 9.2.8.7 Informe de avances, seguimiento y ejecución Plan Operativo Anual (POA) 2023 9.2.8.8 Informe de avances, seguimiento y ejecución Plan Operativo Anual (POA) enero-marzo 2024 9.2.8.9 Plan Anual de Compras 2023 9.2.8.10 Plan Anual de Compras 2024.	No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

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

