



DIRECCIÓN GENERAL POLICÍA NACIONAL

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de excelencia en la gestión)

Realizado por el Comité de Calidad P.N.

Coordinación Dirección Central de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.
Junio 2024

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
Misión	5
Visión	5
Valores.....	5
Base Legal	5
Estructura Organizativa.....	6
Servicios	7
SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	9
Alineación Estratégica de la Policía Nacional.....	9
Ejes Estratégicos	9
Objetivos Estratégico	10
PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	16
I. LIDERAZGO	16
II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	20
III. PERSONAS	22
IV. ALIANZAS Y RECURSOS	23
V. PROCESOS	28
VI. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	29
VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	30
VIII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	32
IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO	33
ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA.....	35
I. LIDERAZGO	35
II. PERSONAS	35
III. ALIANZAS Y RECURSOS	36
IV. PROCESOS	36
V. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	36
VI. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	36
VII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	36
VIII. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	36
IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO	36
CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	37
PUNTUACION CAF	38

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del Decreto Núm. 211-10, que establece la autoevaluación obligatoria para todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo bajo el Modelo Marco Común de Evaluación (CAF), nuestra organización ha llevado a cabo este proceso con un enfoque estratégico dirigido a la identificación precisa de áreas de mejora continua y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la excelencia.

Este exhaustivo proceso de autoevaluación involucró de manera activa a los miembros del Comité de Calidad Institucional, quienes asumieron roles estratégicos conforme a sus áreas de especialización. La metodología aplicada se fundamentó en los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, integrando una serie de ejemplos y mejores prácticas que facilitaron la identificación rigurosa de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de nuestra organización, en alineación con la versión 2020 del Modelo CAF.

Entre los logros más destacados, hemos evidenciado que nuestra gestión está sólidamente estructurada en torno a procesos eficientes y orientados a resultados tangibles. Este enfoque no solo impulsa a los servidores públicos hacia la consecución de los objetivos institucionales, sino que también fortalece la capacidad institucional a través de la implementación de avanzados instrumentos de gestión.

Estos instrumentos han sido cruciales para asegurar el cumplimiento efectivo de nuestra misión, conforme a los mandatos legislativos vigentes, al tiempo que promueven el bienestar integral de nuestros recursos humanos y la inclusión activa de los grupos de interés en los procesos de transformación y mejora continua de la institución. Estos esfuerzos han resultado en logros significativos y en una alta valoración de la calidad del servicio que brindamos.

Sin embargo, el proceso también reveló áreas de mejora, particularmente en los aspectos relacionados con la responsabilidad social, donde se identificaron oportunidades para optimizar las mediciones de percepción y rendimiento, aspectos críticos para fortalecer nuestra relación con la comunidad y elevar nuestros estándares de transparencia y eficacia.

Además, se implementó el Sistema Afinado de Puntuación CAF, centrado en el enfoque PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Ajustar), lo que nos permitió evaluar de manera exhaustiva cada fase de nuestro desempeño organizacional. Este sistema nos ha proporcionado una herramienta robusta para determinar con precisión las áreas que requieren intervención, asignando puntajes claros y trazando tendencias en la ejecución de objetivos y en el rendimiento general de la organización.

En resumen, nuestra Institución sigue comprometida con la consolidación de conceptos avanzados de excelencia y mejora continua, asegurando así un cumplimiento ejemplar de nuestro mandato constitucional y una respuesta efectiva a las crecientes demandas de nuestros ciudadanos.

ASPECTOS GENERALES

Misión

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

Visión

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

Valores

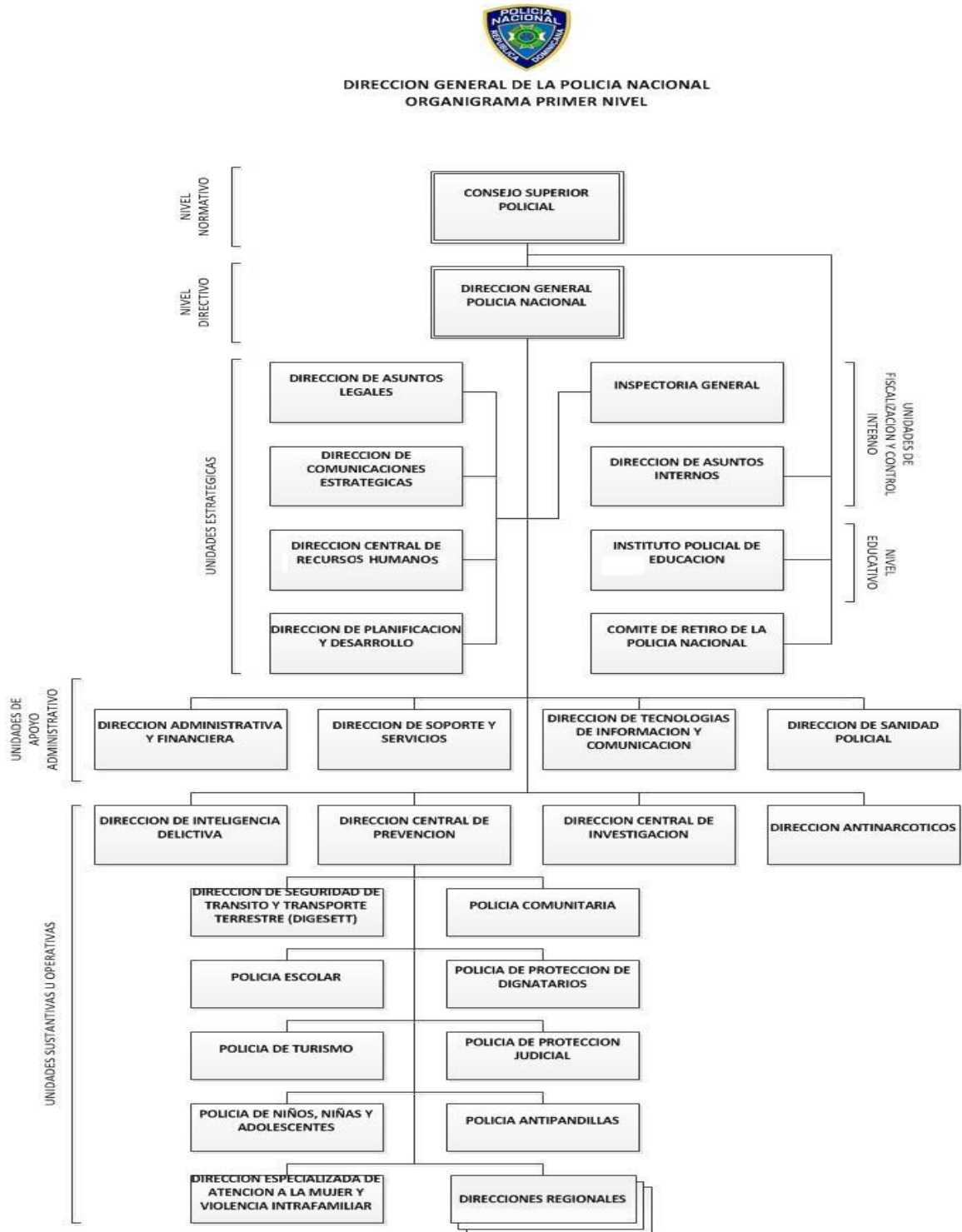
- **Diciplina**
La disciplina policial es la actitud de respeto y cumplimiento de las leyes, reglamentos, procedimientos que constituyen la base fundamental sobre la cual descansa la estructura de la Policía Nacional.
- **Integridad**
Actuar con integridad, observando en todo momento el código de ética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

Base Legal

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional No. 590-16.
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Ley 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley 107-13 sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimientos administrativos.
- Decreto Núm. 211-10, que establece la autoevaluación obligatoria para todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo bajo el Modelo Marco Común de Evaluación (CAF).

Estructura Organizativa

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



Servicios

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

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

Informe de Autoevaluación Institucional 2024

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

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

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

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

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

Alineación Estratégica de la Policía Nacional

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

Ejes Estratégicos



Objetivos Estratégico

1.1

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

1.2

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

1.3

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

1.4

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

1.5

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

1.6

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

1.7

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

3.1

Fortalecer el Proyecto Educativo Policial orientado a la optimización de las capacidades de desempeño del talento humano, para el cumplimiento efectivo de la misión institucional.

3.2

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

3.3

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

2.1

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

2.2

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

2.3

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

2.4

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

2.5

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

2.6

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

2.7

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

2.8

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

2.9

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

4.1

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

4.2

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

4.3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6.2. Aumentar la capacidad operativa del talento humano.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.6. Aprobar Plan

2.4. Implementar Plan

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

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

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

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

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

2.6.1. Elaborar Plan de Auditoria.

2.6.2. Diseño de Formularios de auditoría.

2.6.3. Elaborar Manual de Organización y Funciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1 Fortalecer el Proyecto Educativo Policial orientado a la optimización de las capacidades de desempeño del talento humano, para el cumplimiento efectivo de la misión institucional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

I. LIDERAZGO

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

La Policía Nacional ha definido su marco estratégico con una alineación rigurosa a las políticas transversales y las acciones estratégicas establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y las Metas Presidenciales delineadas en el Plan de Gobierno. Este marco estratégico se integra de manera coherente con el marco legal institucional y las normativas gubernamentales establecidas por los órganos rectores, asegurando que nuestras políticas y acciones estén completamente sincronizadas con los objetivos nacionales e internacionales.

En cuanto a la misión de la Policía Nacional, la misma no se somete a revisiones periódicas debido a su enmarcamiento en el artículo 255 de la Constitución de la República Dominicana, que garantiza el cumplimiento de los objetivos fundamentales de la institución. Sin embargo, la visión y los valores institucionales se revisan y actualizan en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI), adaptándolos al proceso continuo de reforma que atraviesa la Policía Nacional.

Este proceso de revisión incluye jornadas de trabajo con el alto mando, lo que ha permitido proyectar nuestra visión estratégica hasta el año 2030. Además, se implementó una metodología de construcción conjunta, participativa y consultiva denominada "Horizonte Institucional," que involucra sesiones de trabajo con diferentes grupos de interés, incluyendo a nuestros policías, representantes del gobierno, sociedad civil y diversos sectores de la sociedad. Estas jornadas tienen como objetivo identificar y anticipar los retos que nuestra Institución enfrenta en el nuevo contexto, incorporando las perspectivas de todos los actores relevantes.

Para gestionar el comportamiento ético dentro de la institución, se implementan programas de capacitación y charlas orientadas a la prevención de conductas impropias y al manejo adecuado en la ejecución de procedimientos policiales. Adicionalmente, se han establecido áreas específicas dedicadas a la inspección, vigilancia y sanción de cualquier comportamiento que contravenga los estándares éticos de la Policía Nacional.

En cuanto a los procesos de compras y contrataciones públicas, estos se llevan a cabo bajo un estricto marco de transparencia, estandarización y eficiencia, en cumplimiento con la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

La institución cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones responsable de la organización, conducción y ejecución de estos procedimientos, asegurando la legitimidad de los mismos a través de la preparación de actas y acuerdos aprobados.

Además, se generan periódicamente informes detallados sobre la ejecución del presupuesto y el Plan Operativo Anual (POA), garantizando la rendición de cuentas y la alineación con los objetivos estratégicos.

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

La Policía Nacional se encuentra inmersa en un ambicioso proceso de reforma y transformación, que abarca la revisión exhaustiva de sus estructuras preventivas, investigativas y administrativas, con el objetivo de optimizar la funcionalidad del cuerpo del orden y fortalecer la seguridad ciudadana. En este marco, se han definido e implementado actualizaciones estratégicas en las estructuras organizativas de las distintas dependencias, así como en los procesos y responsabilidades. La máxima autoridad de la institución participa activamente en las diversas comisiones de trabajo encargadas de dirigir y supervisar estos esfuerzos de reforma.

El Director Central de Planificación y Desarrollo ha instruido de manera periódica al Departamento de Desarrollo Organizacional para que realice revisiones detalladas sobre la organización, funciones, cargos y competencias, así como sobre las políticas, procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la institución. Estas revisiones se llevan a cabo con el apoyo de expertos en los distintos procesos, y una vez completadas, las actualizaciones son aprobadas formalmente mediante resolución y puestas en vigor a través de Órdenes Generales.

Contamos con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que planifica las acciones a mediano plazo, ejecutadas a través de un Plan Operativo Anual (POA) que define las actividades de las distintas dependencias de la Policía Nacional. Este plan es monitoreado rigurosamente por los adjuntos de planificación de cada dependencia, quienes miden el desempeño y elaboran informes trimestrales. Estos informes son remitidos al Departamento de Planes, Programas y Proyectos de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo para su análisis y seguimiento.

Se ha demostrado un firme compromiso con la gestión de la calidad total, mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad y certificaciones, tales como el Modelo Marco Común de Evaluación (CAF) y las Normas NORTIC.

En cuanto a la comunicación interna y externa, la institución ha adoptado un Modelo de Comunicación Estratégica robusto, que se apoya en una variedad de medios, incluyendo ruedas de prensa, notas de prensa, redes sociales, página web, intranet, murales digitales, correos electrónicos institucionales, memorándums y órdenes generales o específicas, para asegurar que la información fluya de manera efectiva y transparente a todos los niveles y hacia todos los grupos de interés.

Actualmente, nos encontramos en la fase de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, en la cual se están desarrollando actividades en distintos escenarios con el fin de captar impresiones y puntos de vista de los grupos de interés, tanto internos como externos, especialmente en lo que respecta a la seguridad ciudadana.

Además, la Dirección de Control Interno de la institución imparte regularmente charlas de orientación sobre la prevención y mitigación de riesgos en los procesos, dirigidas a todos los niveles de la organización. Estas capacitaciones están alineadas con las responsabilidades y el grado de participación de cada unidad en la ejecución de los planes institucionales, asegurando así una comprensión integral de los riesgos y cómo abordarlos eficazmente.

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

La Policía Nacional, con el objetivo de fomentar una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados, organiza diversas actividades en las que participan todos los niveles jerárquicos, desde el alto mando hasta el operativo, incluyendo la máxima autoridad. Estas actividades incluyen reuniones de concienciación sobre derechos y deberes, difusión de beneficios, jornadas de planificación, charlas, jornadas de salud, y actividades de integración, entre otras.

Es evidente que la Policía Nacional cuenta con mecanismos efectivos para asegurar el cumplimiento de las normativas y reglamentaciones que rigen la institución, con los líderes sirviendo como ejemplo en la adhesión a los valores y objetivos organizacionales.

Se fomenta la formación de equipos dedicados a la implementación de mejoras y la creación de comités encargados de desarrollar normas, políticas, procesos y procedimientos que fortalecen la gestión institucional. Estos equipos también abordan temas relacionados con el clima organizacional, la planificación y desarrollo, la mitigación de riesgos en la ejecución de procesos, y la prevención de conductas no éticas en los agentes.

Los directores y responsables de área informan y consultan regularmente a sus equipos sobre asuntos clave relacionados con la organización. Esto se realiza mediante reuniones informativas y de socialización de procesos, investigaciones y operativos preventivos. También se utilizan medios como correos electrónicos, memorándum, pantallas digitales, publicaciones en portales web, redes sociales e intranet, junto con mediciones periódicas del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI).

Se promueve una cultura de aprendizaje que impulsa a los agentes policiales a desarrollar sus competencias y elevar su nivel formativo, permitiéndoles aspirar al rango inmediato superior. Esta adaptación se facilita mediante un Plan de Capacitación elaborado conforme a las necesidades actuales y futuras en cuanto a competencias, habilidades y requisitos de desempeño.

La Policía Nacional también mantiene y desarrolla relaciones proactivas con instituciones públicas, privadas e internacionales, a través de acuerdos y convenios interinstitucionales.

Finalmente, se reconoce y premia el esfuerzo tanto individual como colectivo a través de la entrega de condecoraciones como la medalla de buena conducta, mérito policial y desempeño laboral, en reconocimiento al servicio sin faltas y por tiempo en la institución.

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

La máxima autoridad y algunos mandos medio se reúnen con autoridades políticas, áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la organización a fin de dar cumplimiento a las iniciativas presidenciales, leyes y normativas que influye de manera directa en la institución.

Ha sido instaurada una mesa de reunión todos los lunes de cada semana “Fuerza de Tarea” presidida por el Presidente de la República, donde participan los actores principales de la Seguridad Ciudadana, así como actores legislativos, políticos y ministros que conforman el gabinete ejecutivo, donde se toman acciones puntuales en favor de la ciudadanía en materia de seguridad.

Así mismo, la institución forma parte de los diálogos y mesas locales de seguridad ciudadana, donde los Directores regionales y comandantes departamentales se reúnen con las autoridades locales de sus demarcaciones, con el fin llevar soluciones a las diferentes problemáticas de manera integral y focalizada a la localidad.

Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés mediante la aplicación de encuestas, la recopilación de información de buzones de quejas, recomendaciones y sugerencias, así como la realización de jornadas y foros de planificación para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI). También se llevan a cabo mediciones de la carta compromiso, del tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias, y se realiza un levantamiento de los grupos de interés por áreas.

Realizamos encuentros periódicos con estos grupos de interés, donde se exponen y discuten sus necesidades. Estas son analizadas por los departamentos de Gestión de Calidad, Vínculo Institucional, Asuntos Civiles de POLITUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT, y la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución. Adicionalmente, se aplican encuestas para profundizar en la comprensión de sus expectativas y ajustar nuestras acciones en consecuencia.

II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

Se han identificados condiciones a través del análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, como base para la formulación de las estrategias y los objetivos plasmados en el PEI.

Se evidencia en el PEI-2021-2024, Pág. 108 -111. Alineación Estratégica, presenta la alineación del PEI con la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (Ley No. 1-12). Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados y Objetivo General 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana.

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

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

Se vinculan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. 1. Prevención integral de la Convivencia y seguridad ciudadana

Además, mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), desde un análisis estratégico y operativo se trabajó con la combinación FA, DA y FO DO, este ejercicio, se pudo desarrollar con los insumos obtenido durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, y los foros.

Así mismo el alto mando a instruido la conformación de comisiones para la revisión de la normativa legal institucional y que la misma pueda ser conocida en las cámaras legislativas y posteriormente aprobadas.

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

Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, en el que se visualizan los objetivos a largo y mediano plazo que darán respuesta a la misión institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2023 formulado por dirección, donde los objetivos operativos se traducen a corto plazo.

En ese sentido, las áreas de la Policía Nacional poseen propósitos que apuntan al cumplimiento de la misión institucional, de las cuales se derivan objetivos y estrategias, así mismo nos encontramos en la fase de revisión del PEI actual, en miras de construir y contar con un PEI 2025-28 alineado a un banco de proyectos que han sido priorizados por las áreas de la institución que van en su ejecución desde corto, mediano y largo plazo.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes

Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización; de igual forma los resultados logrados en reuniones donde participan el alto mando. Y periódicamente el mando medio se reúne para implementar, conocer y socializar las estrategias, planes/ tareas y los resultados previsto en su área.

El Departamento de Planes Programas y Proyecto realiza evaluación periódica de los logros por eje estratégicos con las áreas responsable de ejecutar las líneas de acción monitoreando el avance alcanzado semestral y anual del PEI 2021-2024

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

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

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

III. PERSONAS

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

Anualmente la Policía Nacional lleva a cabo su planificación correspondiente al proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes, partiendo de la necesidad de agentes tanto actual como futura y de acuerdo con la planificación estratégica de la institución.

La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el diseño e implementación de políticas y procedimientos para la Gestión de personal, tomando en consideración la descripción de los perfiles del Manual de Cargos y Competencia, con el objetivo de que el personal cuente con las competencias requeridas para los diferentes puestos de trabajo.

Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de mérito, igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación para optar por ascenso de rango o promovido o ascendido a otro cargo.

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas

Contamos con un Instituto Policial de Educación Superior (IPES), el cual es la fuente profesionalización de los agentes según las competencias requeridas en sus áreas de desempeño. Así como escuelas de formación para los nuevos aspirantes a cadetes o conscriptos donde se adoctrinan sobre el accionar institucional, sus derechos y deberes, se les otorga la inducción requerida para su rol policial.

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

También se realizan análisis de las necesidades actuales de recursos humanos para la expansión del sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y se contemplan en la plantilla de creación de cargos y vacantes.

De igual forma, atendemos a la instrucción del Presidente de la República al reclutamiento de 20 mil nuevos agentes, esto en atención a las necesidades de seguridad requeridas por los ciudadanos, en especial atención en la disminución de los índices de criminalidad y delincuencia del país.

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

Se evidencia la realización de talleres, reuniones y levantamientos donde se involucra al personal de las distintas áreas para desarrollar planes, estrategias, metas, diseñar procesos, e identificar e implementar acciones de mejora.

En el marco de la reforma y transformación policial, se han llevado a cabo actividades que han contado con la participación activa de personal de todas las categorías, culminando en la firma de un acuerdo para la entrega de una reforma policial en beneficio de los ciudadanos.

Asimismo, se observa la implementación de diversas iniciativas de bienestar para el personal, que incluyen la provisión de raciones alimenticias cocinadas, entrega de canastillas y útiles escolares, distribución de juguetes, operativos médicos, descuentos del 5% en diferentes supermercados del país, becas universitarias, acceso a una sala de lactancia y gimnasio, además de programas como el Bono Vivienda y apoyo en situaciones catastróficas.

La institución también otorga reconocimientos por antigüedad y trayectoria a oficiales con más de 20 años de servicio, premiando la buena conducta cada cuatro años sin faltas, y entrega medallas al mérito policial. Además, algunas áreas reconocen al empleado del mes.

En cuanto a la salud, se ofrece asistencia médica a nivel nacional a través de las Unidades de Atención Primaria (UNAP), brindando atención primaria. Se realizan también jornadas de estudios de mamografía, sonomamografía y exámenes de próstata, promoviendo el bienestar integral del personal.

IV. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Se identifican socios clave del sector privado, de la sociedad civil y el sector público, nacionales e internacionales para establecer los tipos de relaciones convenientes.

Se evidencia a través de la matriz de caracterización de procesos los proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos identificar las necesidades y expectativas de los socios claves de la sociedad civil, del sector privado, del sector público.

Se evidencia el tipo de relación entre la Policía Nacional y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.

Mantenemos una estrecha relación con organismos internacionales como AECID España, USAID, INL EEUU., la Policía de Nueva York, Policía de Colombia, Brasil, empresas como MICROSOFT, sociedad civil FINJUS, alianzas con empresas de telecomunicaciones CLARO, ALTICE, empresas de tecnología en apoyo a la reforma tecnológica de la institución para la adquisición de pistolas teaser, bodycams AXon.

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

Se evidencia que la Policía Nacional ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) ha desarrollado apropiadamente a alianza con organismo como el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de América y el servicio de inmigración y control de aduana, Buro Federal de Investigaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América – FBI para compartir por medios electrónicos, registro de inmigración y/o información de registro de antecedentes penales relativa a los nacionales dominicanos sujetos a repatriación desde los Estados Unidos.

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

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

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

Contamos en la institución con una Carta Compromiso donde se detalla al ciudadano los servicios disponibles, estándares de calidad, atributos, marco legal y con los tiempos de repuesta.

De igual forma en nuestro portal se visualiza la lista de servicio al ciudadano, contamos con varios centros de atención al ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas

Se evidencia que los procesos financieros de la institución se realizan en estricto apego a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando de manera continua sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional, se publican informes detallados sobre la ejecución del presupuesto, garantizando el acceso público a la información financiera. Los procesos de compras y contrataciones se desarrollan conforme a un cronograma previamente establecido, asegurando su planificación y cumplimiento.

La transparencia financiera y presupuestaria institucional se asegura mediante la auditoría de expedientes y libramientos por parte de la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, cumpliendo rigurosamente con las leyes y normativas vigentes. Asimismo, se realizan análisis detallados de las ofertas en los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios. La ejecución presupuestaria es publicada mensualmente en la página web oficial de la Policía Nacional, lo que refuerza el compromiso con la transparencia y rendición de cuentas.

Se cumple estrictamente con la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, el Decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de Gastos Públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, así como con la Resolución No. 143-2017 que establece directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17. Además, se garantiza el cumplimiento de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, permitiendo a la ciudadanía el acceso a la información sobre las gestiones institucionales.

La institución también asegura el cumplimiento de los controles internos establecidos por la Contraloría General de la República, a través de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), lo que fortalece la eficiencia y la integridad en la gestión de los recursos públicos.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento

La Policía Nacional cuenta con sistemas de gestión que permiten el aprendizaje continuo de sus agentes, así como el almacenamiento y evaluación eficaz de la información. Estos sistemas garantizan que la información disponible externamente sea recopilada, procesada, utilizada eficazmente y almacenada para apoyar el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos de la institución.

La institución aprovecha las oportunidades de transformación digital mediante diversas herramientas, entre las cuales se destacan: el Sistema SoftExpert, el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio), el Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, y el aplicativo ANP. Este último facilita a los agentes el acceso en tiempo real a información relevante como nómina, descuentos y otros datos de interés policial.

Para asegurar la calidad y confiabilidad de la información, la Policía Nacional cuenta con un Departamento de Estadísticas y Cartografía, encargado de analizar y revisar toda la información antes de su difusión. Cada área tiene la responsabilidad de gestionar la información y el conocimiento que maneja, garantizando su exactitud y fiabilidad antes de ser utilizada o compartida.

Las distintas instituciones del Estado comparten información a través de los servidores institucionales y canales disponibles en los sistemas de administración de información de la Policía Nacional. Sin embargo, estos sistemas requieren actualizaciones constantes para mantener su eficacia.

Actualmente, la institución está desarrollando la interoperabilidad de la información con otras entidades del Estado, con la intervención de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y bajo las directrices del Presidente de la República. La Policía Nacional contará con un servidor y canales tecnológicos que permitirán gestionar y obtener en tiempo real la información externa de otras instituciones, garantizando su manejo responsable y el respeto a los derechos de protección de la información de los ciudadanos.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología

El Plan Estratégico Institucional (PEI) evidencia un diseño robusto de la gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), alineado con la planificación estratégica de la Policía Nacional, con el objetivo de optimizar su plataforma tecnológica.

Este diseño de gestión TIC también está alineado con el Plan Operativo Anual (POA) 2024, donde se ha planificado y se encuentra en ejecución el desarrollo de la Dirección de Tecnología. Para garantizar su efectividad, se han establecido indicadores de avance que permiten monitorear su progreso.

En consonancia con la misión institucional, se ha desarrollado y evidenciado la implementación de herramientas tecnológicas diseñadas para fortalecer la institucionalidad y mejorar la medición de índices de criminalidad y datos estadísticos.

La Policía Nacional ha implementado una serie de herramientas tecnológicas como parte de su gestión TIC, todas alineadas con la planificación estratégica para optimizar la plataforma tecnológica. Entre estas herramientas se incluyen el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio), el Sistema de Gestión de Equipos

de Comunicaciones, el Sistema de Información y Administración de Nómina de Recursos Humanos (SIANRH), el Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM), y el Sistema Policial de Consultas Criminológicas (SPCC).

Además, se evidencia que, al momento de adquirir nuevas herramientas o sistemas tecnológicos, se realiza una evaluación exhaustiva de las diferentes ofertas, con el fin de seleccionar aquellas que ofrecen mayor efectividad y eficacia, garantizando su rentabilidad, durabilidad, y la capacidad de integración con otros sistemas de la institución.

El fortalecimiento del Datacenter y de las áreas de monitoreo, como el Network Operation Center (NOC) y el Security Operation Center (SOC), es otro componente clave en esta estrategia.

La institución también ha implementado un sistema de quejas, reclamos y sugerencias a través de buzones virtuales y la línea 311, donde los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes de manera digital. Además, la Policía Nacional cuenta con certificaciones como la NORTIC A4, que regula la interoperabilidad, logrando conexiones eficientes con la Junta Central Electoral (JCE) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), lo que permite agilizar la expedición de certificaciones del Departamento de investigación de Vehículos Robados y la gestión de denuncias.

Se evidencia la gestión y uso de nueva tecnología para efficientizar las labores de policías.

Se ha implementado en distintos puntos del país el equipamiento con Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser), para el patrullaje preventivo, lo cual surge como respuesta a la necesidad de fortalecer el trabajo preventivo de la Policía Nacional mediante la supervisión y el uso no letal de la fuerza. Contemplamos la incorporación de los sets de cámaras corporales bodycams y para los vehículos Carkits, tipo policial para servicios de patrullaje con software de gestión de evidencias visuales y los sets de pistolas eléctricas no letales (Taser) totalmente integrables entre sí, en un ecosistema tecnológico.

Se puso en funcionamiento el nuevo Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC), en su versión 2.0, ha sido rediseñado en su totalidad para brindar un centro de información centralizado, interconectado con distintas fuentes de datos internas y externas.

Contamos con la tecnología SAS, la cual analiza las distintas fuentes de información que genera la institución (Recepción de Denuncias, Redes Sociales, Medios Digitales, Bases de Datos Institucionales, Archivo de Investigación Criminal) y la convierte en informes de análisis situacionales para la prevención e investigación de los crímenes y delitos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones

Se evidencia que el uso eficiente de las instalaciones de la Policía Nacional está garantizado, adaptándose a las necesidades de la organización. Las diferentes dependencias cuentan con accesibilidad adecuada tanto para empleados como para ciudadanos, con señalización clara en las entradas, salidas y parqueos, así como letreros de identificación en los edificios.

El Departamento de Transportación se encarga del mantenimiento de la flotilla vehicular, evitando su depreciación a corto plazo. Además, se ha construido un taller de transportación con certificación internacional, destinado a la reparación y mantenimiento de los vehículos institucionales, asegurando su operatividad y prolongando su vida útil.

La planificación institucional incluye la garantía de un ambiente laboral adecuado, mediante la gestión de la compra de mobiliarios y equipos, los cuales están previstos en los planes operativos anuales. Asimismo, se asegura que el mobiliario cumpla con las especificaciones de confort necesarias, realizando levantamientos periódicos para verificar el uso correcto de sillas ergonómicas en las oficinas.

La institución también garantiza la adecuación de las áreas físicas, optimizando las labores de los colaboradores. Con el apoyo de la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial, se ha logrado la construcción y remodelación de aproximadamente 70 dotaciones policiales, ajustadas a las necesidades y requerimientos actuales. Además, se contempla la construcción de 106 nuevos destacamentos, que incluirán pabellones masculinos y femeninos, centros de retención para hombres y mujeres, y áreas de recepción y atención al ciudadano que aseguren la confidencialidad y comodidad del usuario.

Finalmente, se evidencia el cumplimiento del proceso de descargo de bienes obsoletos, conforme a las normativas, a través de su transferencia a la Dirección General de Bienes Nacionales.

V. PROCESOS

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

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

Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna. Se han destinado recursos para la adquisición de equipos y tecnologías para garantizar procesos informáticos y archivos digitales.

En la documentación de procesos y procedimientos, se ha identificado a los propietarios de estos, además, en la estructura documental se describen de forma estandarizada las responsabilidades de todas las áreas involucradas.

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

Se realizan encuestas de percepción ciudadana, en los centros de atención al ciudadano de la Dirección de Análisis y documentación delictiva y en el área de Investigación de Vehículos Robados perteneciente a la Dirección Central de Investigación, para medir el nivel de satisfacción e identificar las mejoras que demanda la sociedad a los servicios brindados por la institución. A través de los buzones de sugerencias, físicos y digitales, se recogen opiniones, quejas y reclamaciones, que son analizadas y utilizadas para aplicar mejoras a los procesos y servicios.

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

Contamos con una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Se ha diseñado un sistema de servicio en línea que permitirá expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados.

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

Se evidencia que la organización coordina los procesos dentro de la organización para el cumplimiento de la misión institucional y con instituciones realizando acuerdos interinstitucionales, con instituciones castrenses y otras instituciones del sector público (INAP, INFOTEP, CAPGEFI, Universidades, Armada de la República, Instituto Superior para la Defensa), en los procesos de capacitación y otros servicios.

Existe intercambio de datos con otras instituciones externas (Procuraduría General de la República, Embajada de los Estados Unidos de América, Sociedad Civil, instituciones militares, DGII, INTRANT, DGM, DNCD, JCE, Contraloría de la República, Fiscalía, Dirección General de Migración).

VI. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

Se evidencia la realización de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano del mes de Julio 2023, realizado por el Dpto. De Calidad de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo de la PN arrojando un 96% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes y en 2024 un 98%.

Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido, bajo los siguientes atributos:

- 1) Fiabilidad
- 2) Capacidad de repuesta
- 3) Amabilidad
- 4) Seguridad
- 5) Profesionalidad
- 6) Accesibilidad

Fue aprobada en diciembre 2023, la segunda versión de la carta compromiso al ciudadano, en la cual la institución contempla los derechos y deberes del ciudadano al momento de solicitar un servicio de la Policía, así como las condiciones y atributos en las que la institución se compromete a brindar los mismos.

Así mismo fue aprobado por el alto mando institucional el decálogo del comandante de policía, el cual establece 10 principios básicos para alcanzar altos niveles de calidad en el servicio en las diferentes dotaciones policiales.

Mediante encuestas de satisfacción realizadas por el Departamento de Gestión de la Calidad, son medidas las condiciones en las que son brindados los servicios por la institución,

A través de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo y del Departamento Planeación del Servicio son recibidas propuestas ciudadanas y de comunidades para la construcción de destacamentos, así como la creación de servicios de patrullajes,

La institución realizó diversos encuentros con comunitarios y autoridades de diferentes instituciones para abordar problemáticas en el sector de capotillo, zona colonial, la trinitaria de la provincia de Santiago de los caballeros

VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas una puntuación en el segundo semestre del año 2022 fue de un 84% y en el primer semestre del 2023, el porcentaje alcanzado es de 91%, presentando un incremento en la puntuación lo que refleja un mejor rendimiento de nuestra organización.

Además, la percepción de nuestros personales en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, y un 89.16% en el 2023 y para el 2021 86.39%.

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

Diplomados, 103 y 58 Seminarios y 217 y 65 Asesoría. Además, se impartieron 73 Cursos, 10 diplomados, 1 maestría, 2 especialidad y 1 licenciatura. De igual forma se capacitaron 2,678 policías en los temas El ABC Familiar, Prevención de Violencia y por un Buen Trato Familiar y de Género, Manejo de Conflictos.

Se evidencia que a través del Plan de Cooperación Triangular Colombia- Estados Unidos de América y Rep. Dom., en el año 2021 y 2022, se han realizados: 328 y 156 Diplomados, 103 y 58 Seminarios y 217 y 65 Asesoría. Además, se impartieron 73 Cursos, 10 diplomados, 1 maestría, 2 especialidad y 1 licenciatura. De igual forma se capacitaron 2,678 policías en los temas El ABC Familiar, Prevención de Violencia y por un Buen Trato Familiar y de Género, Manejo de Conflictos.

En el año 2022 se reconocieron por buena labor policial en la zurza 4 agentes, se otorgaron medalla de buena conducta 2,732, esta se recibe a cumplir 4 años sin falta en el servicio. 1 oficial superior fue reconocido con la medalla especial con tres estrellas doradas de la Junta Interamericana de Defensa, y 11 al mérito aéreo distintivo azul.

La institución involucra al alto mando y medio en la toma de decisiones. Se hacen consultas a todos los niveles en el proceso de formulación del PEI 2021 – 2024.

Se evidencia en los últimos tres años el desmonte de la misión, visión y valores que tenía cada dirección, para colocar un marco estratégico institucional y se estandarizo la colocación en un lugar visible de la misión, visión y valores institucional en cada dirección y se le creo un propósito. Se realizaron actividades de socialización con todo el personal para dar a conocer el marco estratégico institucional en cada dirección. Y Se colocó como tema en la formación de los conscriptos y cadetes.

La institución posee un compromiso social vinculante en su día a día más allá de la seguridad y el cumplimiento a las leyes, toda vez que tiene la responsabilidad de proteger a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos constitucionales garantizando un entorno seguro, actuar con transparencia, trabajar de la mano con las comunidades en la reducción de la criminalidad, promover el respeto a la ley y el buen comportamiento cívico, participar de los proyectos comunitarios, ser guardián de los derechos humanos, así como la gestión de sus recursos de una manera transparente y ética

Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará. Los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial.

De igual forma tenemos:

a) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos.

b) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido sancionado por la comisión de faltas disciplinarias.

c) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtendrá el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional.

En el año 2020

Reconocimiento Laboral – 85.38%

En el año 2021

Reconocimiento Laboral – 81.69%

En el año 2023

Reconocimiento Laboral – 86.45%

VIII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Mediante la construcción de destacamentos y el diseño de patrullajes en los distintos sectores del país, la institución provee la seguridad necesaria para el desarrollo de los sectores económicos del país, siendo la seguridad ciudadana un factor importante para el desarrollo de las comunidades.

Implementamos los Diálogos con la Comunidad como un espacio de escucha y construcción conjunta con la comunidad, donde participan los líderes comunitarios, juntas de vecinos, asociaciones comunitarias, entre otros, a fin de fortalecer la participación comunitaria a través de la consolidación de los vínculos con la comunidad. Y en las encuestas de percepción pública también los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece en la Policía Nacional de un 98% de satisfacción.

Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia, durante los últimos tres años ha mantenido esa valoración.

Hemos fortalecido nuestro sistema de Sanidad Institucional para atender a nuestros policías, sus familiares y a la comunidad. Para ello en nuestro Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL).

La dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica donde los policías de la Dirección Comunitaria y la de Antipandillas se interrelacionan con los jóvenes y las comunidades e identifica problemáticas sociales, dan charlas y realizan operativos médicos, actividades recreativas y deportivas.

La Institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con políticas definidas para el cuidado del medioambiente.

De igual manera la institución se encuentra realizando compras verdes y encaminando las acciones necesarias para ingresar al programa de gobierno sostenible del Ministerio de Medio Ambiente.

La institución ha realizado 3 carreras 5K y 10k abiertas al público en general en las cuales ha incorporado la participación de personas minusválidas en el renglón Sillas de Rueda.

Nuestra institución cuenta con orquestas y banda de música, así como un Departamento artístico que brinda los servicios gratuitos para actividades de los ciudadanos, clases de instrumentos, así como la disposición del club para oficiales para la realización de eventos.

La Policía Nacional, a través de su Departamento de Deportes, desarrollaron distintas actividades de acercamiento con la ciudadanía con la finalidad de fomentar el modelo de proximidad institucional, por medio de acciones recreativas, donación de equipos deportivos.

También contamos con la Asociación de Esposas de Oficiales, la cual realiza jornadas para la donación de útiles, juguetes, actividades recreativas y demás en distintos sectores del país.

La institución cuenta con perfiles de cuentas de redes sociales y desde allí mantiene contacto directo con la ciudadanía, manteniendo información actualizada minuto a minuto con contenido que va desde actividades del director general y las distintas áreas, casos de investigación en desarrollo y resueltos que lleva a cabo la misma, tips y consejos de seguridad, reclutamiento, procesos de reforma institucional, en un interés de mantener informado a nuestros lectores, logrando así la publicación de hasta 6 post diarios aproximadamente.

IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO

2023

En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que se brinda los servicios es de 100%.

Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 98% para el 2024.

Se evidencia en la encuesta de satisfacción a los usuarios que solicitan servicios los siguientes resultados:

En 2023:

Total, de solicitudes de servicios comprometidos: 81,953

- Promedio Mensual **6,829**
- Tiempo de respuesta **100%**
- Calidad del servicio **96%**

Se evidencian resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2023.

- Sometido a la acción de la justicia **35,048**
- Casos resueltos **42,906**
- Casos pendientes **22,595**
- Vehículos recuperados **1,986**
- Motocicletas recuperadas **5,305**
- Armas de fuego recuperadas **1,932**
- Celulares recuperados **2,478**

En el primer semestre del 2020, la Institución obtuvo una valoración de 95.25 puntos en el promedio general de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).

- Valoración 99.08 del primer semestre del 2021 en el SMMGP.
- Valoración 83.67 del primer semestre del 2022 en el SMMGP.
- Valoración 91.22 del primer semestre del 2023 en el SMMGP.

Se evidencia el monitoreo del nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema en el cuadro de mando integral gubernamental

2023

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

2024

- Iniciativas: 100%
- SISMAP: 79%
- ITICGE: 80%
- NOBACI: 81%
- Cumplimiento de la Ley 200-04: **100%**
- Contrataciones Públicas: **81%**
- Transparencia Gubernamental: **94%**
- SISACNOC (Gobierno Central): **94%**
- Carta Compromiso al Ciudadano: **100%**

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

ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA

I. LIDERAZGO

- No tenemos colocada en todas las dotaciones policiales carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.
- No se elaboran en su totalidad los acuerdos de desempeño del personal por resultados en razón de sus funciones y de las metas establecidas en el POA.
- No se evidencia la divulgación de los resultados de la encuesta de clima, para conocimiento de los agentes policiales.
- No se evidencia la realización de reuniones para revisión de acuerdos de desempeño en las áreas para dar seguimiento a los objetivos establecidos en las áreas.

II. PERSONAS

- No contamos con un reglamento ni un plan de carrera policial
- Se necesita desarrollar una metodología que el proceso de evaluación no sea afectado por el alto porcentaje de rotación que presenta la PN
- No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.
- No se realizan encuestas de microclima y tampoco son comunicados los resultados a los colaboradores de la encuesta anual de clima laboral, ni los resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.

III. ALIANZAS Y RECURSOS

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

IV. PROCESOS

- No se evidencia la aplicación de contabilidad de costo
- No se evidencia un control y seguimiento a la actualización de manuales conforme al cambio y nuevos escenarios
- No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados

V. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

- No se evidencia una medición interna frente a la percepción institucional de los grupos de interés y ciudadanos
- No se mide la participación de los grupos de interés en los procesos de la institución.

VI. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se ha medido la responsabilidad social de la organización.
- No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

VII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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

VIII. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad
- No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.

IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO

- No se evidencia las mediciones sobre la eficacia de las alianzas
- No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La ejecución del proceso de autoevaluación utilizando el Modelo CAF en la Dirección General de la Policía Nacional, llevado a cabo por los miembros del Comité de Calidad, permitió identificar tanto fortalezas significativas como áreas de mejora. Durante cada fase del ciclo de mejora continua: Planificar, Desarrollar, Controlar y Ajustar, se determinaron las áreas prioritarias para implementar mejoras y se destacaron nuestras principales fortalezas.

En términos generales, se puede concluir que la Policía Nacional posee grandes fortalezas en la gestión por procesos, apoyadas por una serie de herramientas que nos encaminan hacia una gestión orientada a resultados, en beneficio de la ciudadanía.

A través de la aplicación de esta "Guía de Autodiagnóstico basada en el Modelo CAF", se ha resaltado la importancia de una planificación estratégica institucional que sea eficiente y coherente con la misión de la institución. La ejecución efectiva de los planes, programas y proyectos en curso es un factor crítico, especialmente en el contexto de la reforma y transformación en la que estamos inmersos, siendo estos elementos clave para el éxito de toda gestión administrativa.

Finalmente, se subraya la importancia de la participación activa del personal en las diferentes áreas para asegurar el seguimiento y control de los procesos ejecutados en la institución, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos y el continuo fortalecimiento de nuestra gestión institucional.

PUNTUACION CAF

RESUMEN PUNTUACIÓN

Institución: Dirección General de la Policía Nacional		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuestos
1: Liderazgo (140 puntos)	100	115
2: Estrategia y Planificación	100	115
3: Personas (100 puntos)	80	82
4: Alianzas (100 puntos)	78	80
5: Procesos (120 puntos)	90	95
6: Resultados orientados a los clientes/ ciudadanos (100 puntos)	81	85
7: Resultados en las personas (100 puntos)	80	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	75	80
9: resultados clave de rendimiento (100 puntos)	75	80
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	759	817