

GUÍA 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 2025

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)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) 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 estructurado su marco institucional, estableciendo su misión, visión y valores, en paralelo con la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Este proceso se desarrolló de manera participativa, involucrando a los empleados mediante la conformación de equipos de trabajo integrados por especialistas de cada unidad funcional, con el propósito de garantizar un enfoque integral y alineado con la realidad operativa del ministerio. El MIP actúa dentro del marco constitucional y estratégico del país, promoviendo una gestión eficiente, transparente y participativa, alineada a los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de la República.	No se evidencia la participación de todos los grupos de interés relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Se ha tomado en cuenta la digitalización como se evidencia en el objetivo estratégico: <i>“Garantizar las capacidades de respuesta en materia de seguridad ciudadana, de manera oportuna y eficaz, interconectando las diferentes agencias y el uso inteligente de la tecnología”.</i> <i>“Garantizar la eficiencia del desempeño institucional, mediante la implementación de iniciativas innovadoras y eficaces”.</i> Para asegurar la coherencia con las políticas nacionales, el marco estratégico del MIP se alineó con la Estrategia Nacional de Desarrollo, destacando los objetivos 1.1, que promueve una <i>“administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados”</i>, y 1.2. enfocado en el fortalecimiento del <i>“Imperio de la ley y la seguridad ciudadana”</i>. Además, se tomaron en cuenta la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana “El Gobierno Contigo” los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el ODS 16 sobre paz, justicia e instituciones sólidas, así como el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2025-2028), las Metas Presidenciales (2025-2028) y otros planes sectoriales clave. Evidencia: I.I.I.P. Plan Estratégico Institucional (PEI)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	2025-2028 (Alineación Estratégica páginas 61-76) I.I.I.P. Alineación constitucional I.I.I.H. Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 I.I.I.H. Marco Estratégico Institucional 2025-2028. I.I.I.H. Matriz de alineación PEI. Como parte de la revisión del marco institucional, el Ministerio de Interior y Policía (MIP) actualizó y redefinió sus valores para garantizar su alineación con la misión y visión institucional. Este proceso se llevó a cabo en estricto respeto a los principios constitucionales, asegurando que los valores reflejen el compromiso de la institución con la transparencia, la ética y el servicio a la ciudadanía. Evidencia: I.I.2.P. Plan Estratégico Institucional 2025-2028 I.I.2.P. Marco Estratégico Institucional 2025-2028	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	I.1.2.P. Alineación constitucional I.1.2.H. Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. En el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, se llevó a cabo una revisión y actualización del marco institucional (misión, visión y valores) del Ministerio de Interior y Policía (MIP). Este proceso garantizó su alineación con las principales estrategias nacionales y sectoriales, asegurando la coherencia con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en particular con los Objetivos Generales I.1: “Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados” y I.2: “Imperio de la Ley y Seguridad Ciudadana”. Asimismo, se tomaron en cuenta la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana “El Gobierno Contigo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el Objetivo 16: “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2025-2028, las Metas Presidenciales (2025-2028) y los planes sectoriales correspondientes.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: I.1.3.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (alineación estratégica páginas 61 a 76) I.1.3.P. Marco Estratégico Institucional 2025-2028 I.1.3.H. Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	
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.	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) garantiza la comunicación y socialización efectiva de su marco institucional, asegurando que la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos sean comprendidos y adoptados tanto por los empleados como por otras partes interesadas. Para ello, el MIP ha integrado la difusión de estos elementos en sus procesos de inducción dirigidos al personal de nuevo ingreso, asegurando que desde su incorporación conozcan los principios rectores de la institución. Asimismo, se han colocado impresos con la misión, visión y valores en lugares estratégicos dentro de la institución, permitiendo su fácil acceso y recordatorio constante para los colaboradores.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Adicionalmente, el MIP organiza foros de socialización del marco estratégico, donde el personal tiene la oportunidad de conocer en detalle la misión, visión y valores de la institución. Estos encuentros permiten fortalecer el sentido de pertenencia y asegurar que todos los colaboradores estén alineados con los principios y objetivos institucionales. Además, para garantizar el acceso a esta información por parte de todas las partes interesadas, el marco institucional y los planes estratégicos están disponibles en la página web del MIP. Esto permite una mayor transparencia y facilita que tanto los empleados como la ciudadanía puedan conocer y dar seguimiento a la misión, visión y objetivos de la institución. Evidencia: I.1.4.H. Fotos del marco institucional colocado en diferentes áreas del MIP I.1.4.H. Impresión de pantalla publicación marco institucional en página web institucional: https://mip.gob.do/quienes-somos/ I.1.4.H. Impresión de pantalla publicación Plan Estratégico y Plan Operativo Anual en página web.	

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).	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) garantiza el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos mediante la revisión periódica de su marco institucional (misión, visión y valores) y estrategias, asegurando su adaptación a los cambios en el entorno externo y a las transformaciones digitales. Como parte de este proceso, cada cuatro años se realizan encuentros con las unidades ejecutoras para evaluar y actualizar el marco institucional y los objetivos estratégicos. En esta revisión, se identifican y analizan factores internos y externos utilizando la metodología FODA, lo que permite a la institución ajustar sus estrategias de mediano plazo para cumplir con su propósito y mejorar su capacidad de respuesta ante nuevos retos. Además, se toman en cuenta herramientas como el formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), garantizando que las estrategias institucionales respondan a las expectativas y necesidades de los diferentes actores involucrados. Asimismo, se han definido y documentado los procedimientos para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), asegurando que estos se mantengan	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	actualizados y alineados con los cambios en el entorno nacional e internacional. Evidencia: I.I.5.P. Análisis FODA 2025-2028 I.I.5.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) I.I.5.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 I.I.5.P. Marco Estratégico Institucional 2025-2028 I.I.5.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 I.I.5.P. Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PR-PPP-01) I.I.5.H. Listados de asistencia a talleres de revisión PEI 2025-2028 I.I.5.H. Instructivo Formulación del Plan Operativo Anual (POA) (IT-PPP-02) I.I.5.H. Procedimiento Diseño, Formulación, Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual (PR-PPP-02).	

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.	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con un sistema integral para la prevención de comportamientos no éticos, garantizando el cumplimiento normativo en materia de conflictos de interés, corrupción, transparencia y rendición de cuentas. Como parte de este esfuerzo, el MIP ha conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), cuya misión es fomentar una cultura institucional basada en la ética y la integridad. Esta comisión opera bajo un plan de trabajo aprobado y supervisado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Además, el MIP ha implementado un Sistema Integrado de Gestión, certificado bajo las normas ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad) e ISO 37001:2016 (Gestión Antisoborno), consolidando su compromiso con la transparencia y la eficiencia. En este marco, se ha definido la Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento (PO-DM-01) y se ha designado un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, responsable de supervisar el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y asesorar al personal sobre su aplicación.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Para fortalecer la prevención desde la fase de reclutamiento, el MIP ha establecido la Guía para la Debida Diligencia de Personal (GU-DRH-01), que incluye la obligatoriedad de completar los siguientes formularios al momento del ingreso: • Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14) • Declaración de Conocimiento y Aceptación de los Documentos del SGAS (FO-RS-15) • Compromiso con el SGAS (FO-RS-16) En materia de adquisiciones, el MIP cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones, asegurando el cumplimiento de la Ley 340-06 y sus modificaciones. Se han documentado y estandarizado los procedimientos de compras y contrataciones bajo las distintas modalidades establecidas en la normativa vigente. Asimismo, para mitigar riesgos en la gestión de proveedores y contratistas, se ha implementado el procedimiento Gestión y Control de Organizaciones No Controladas, que establece controles no financieros para prevenir irregularidades en la adquisición de bienes y servicios. Entre los controles aplicados se encuentran:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Cuestionario de Debida Diligencia para Organizaciones No Controladas (FO-CC-19) • Compromiso Ético del Comité de Compras y Contrataciones y del responsable de Almacén (FO-CC-14 y FO-CC-16) Para fortalecer la cultura de cumplimiento, se ha establecido el Código de Integridad y Cumplimiento Normativo (OD-DM-01), el cual ha sido socializado con todo el personal y es entregado a los proveedores mediante el formulario Declaración de Conocimiento y Entendimiento del Código de Ética Institucional (FO-CC-10). En cuanto a la gestión de denuncias, el MIP ha desarrollado el Procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (PR-CG-10), que establece el protocolo de recepción, evaluación y seguimiento de posibles inobservancias al Código de Integridad, la Política Institucional y el SGAS. Las denuncias se registran en la Matriz de Seguimiento para la Recepción y Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (FO-CG-33), asegurando su trazabilidad y adecuada resolución. El MIP dispone de un enlace directo en su portal web al Sistema Nacional de Atención	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Ciudadana 3-1-1, permitiendo la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias de manera accesible y transparente. Este conjunto de acciones reafirma el compromiso del MIP con la ética, la transparencia y la prevención de cualquier tipo de conducta no alineada con los principios institucionales y normativos. Evidencia: I.1.6.P. Listado de miembros de la CIGCN I.1.6.P. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión I.1.6.P. Política Institucional Integrada de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento (PO-DM-01) I.1.6.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP I.1.6.H. Designación Oficial de Cumplimiento Antisoborno I.1.6.H. Guía para la debida diligencia de personal (GU-DRH-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.1.6.H. Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14) I.1.6.H. Declaración de Conocimiento y Aceptación de los Documentos del SGAS (FO-RS-15) I.1.6.H. Compromiso con el SGAS (FO-RS-16) I.1.6.H. 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.H. Procedimiento Gestión y Control de Organizaciones No Controladas (PR-CC-08) I.1.6.H. Código de Integridad y Cumplimiento Normativo (OD-DM-01) I.1.6.H. Socialización Código de Integridad y Cumplimiento Normativo I.1.6.H. Enlace al Portal 311 sobre Sistema Nacional de Atención Ciudadana I.1.6.H. Procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (PR-CG-10)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.1.6.V. Cuestionario Debida Diligencia para Organizaciones No Controladas (FO-CC-19) I.1.6.V. Compromiso Ético del Comité de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-14) I.1.6.V. Compromiso Ético de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP (FO-CC-16). I.1.6.V. Declaración de Conocimiento y Entendimiento del Código de Ética Institucional (FO-CC-10) I.1.6.V. Matriz de Seguimiento para la Recepción y Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (FO-CG-33).	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre sus miembros mediante estrategias de formación, comunicación y fortalecimiento de la cultura organizacional. A través de su Plan de Capacitación, promueve el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la prevención del acoso laboral, el desarrollo de la inteligencia emocional y el liderazgo, fomentando un ambiente laboral armonioso y alineado con sus valores institucionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: I.I.7.P. Plan de Capacitación Anual 2025 I.I.7.H. Convocatoria y listado de asistencia taller Gestión y Resolución de Conflictos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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, mediante resolución número MIP-RA-0001-2025 fue aprobada la nueva estructura organizativa del MIP, orientándola a los nuevos desafíos y respondiendo a criterios de modernización de la gestión pública, buscando una utilización racional de los recursos y un cumplimiento eficiente y eficaz de su rol dentro del sector de seguridad ciudadana. 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 ha diseñado el mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02), a fin de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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 requisitos de los clientes-ciudadanos y de los compromisos legales y normativos aplicables. Evidencia: I.2.1.P. Mapa de Macroprocesos MIP (MP-DI-01) I.2.1.P. Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) I.2.1.H. Resolución No. MIP-RA-0001-2025 que aprueba la Estructura Organizacional I.2.1.H. Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones I.2.1.H. Manual de Procedimientos misionales (MA-DI-01).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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 del MIP están definidos en el Plan Estratégico Institucional, del cual se deriva el Plan Operativo Anual (POA), que establece las iniciativas, productos y actividades alineadas a los ejes estratégicos y que serán implementadas por cada una de las unidades ejecutoras del MIP. El cumplimiento de estas actividades es monitoreado periódicamente mediante indicadores de producto establecidos en el POA. Además, se han definido indicadores específicos para el Sistema Integrado de Gestión (SIG), permitiendo evaluar el desempeño en áreas clave. Paralelamente, el desempeño institucional es supervisado a través de los sistemas de monitoreo y medición de la gestión pública, incluyendo indicadores de procesos y resultados que conforman el Índice de Desempeño Institucional (IDI), garantizando una evaluación objetiva y continua de la gestión. Evidencia: I.2.2.P. Plan Estratégico 2025-2028 I.2.2.P. Plan Operativo Anual 2025 I.2.2.V. Informes de ejecución POA 2024	

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.).	I.2.2.V. Informes de ejecución POA enero-marzo 2025 I.2.2.V. Matriz Indicadores del SIG (FO-CG-34) I.2.2.V. Impresión de pantalla Seguimiento de Indicadores de Procesos y Resultados (Índice de Desempeño Institucional (IDI). Para mejorar el sistema de gestión y el rendimiento organizacional, el MIP toma en cuenta las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos. A través del formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), se identifican y analizan estas demandas, permitiendo ajustar las estrategias institucionales de manera efectiva. Las mejoras implementadas se basan en un enfoque de mejora continua, utilizando herramientas como: ✓ Autoevaluaciones (aplicando el modelo CAF y las Normas Básicas de Control Interno) ✓ Auditorías de procesos internas y externas ✓ Acciones correctivas ✓ Buzones de quejas y sugerencias ✓ Encuestas de satisfacción de los servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: I.2.3.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) I.2.3.H. Autoevaluación CAF 2024 I.2.3.V. Informes de auditorías internas y externas al SIG I.2.3.A. Plan de Mejora CAF 2024 I.2.3.A. 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. Se evidencia que la institución ha implementado un sistema de gestión orientado tanto a la tramitación de los servicios externos, con el propósito de facilitar el acceso a los usuarios, como a la gestión de la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	documentación interna, con el fin de optimizar el flujo de información entre las áreas y mejorar la trazabilidad de los documentos. También se ha desarrollado un sistema para la planificación y control de actividades internas y externas. Evidencia: I.2.4.P. Panificación del Sistema Integrado de Gestión (OD-CG-01) I.2.4.H. Procedimiento Gestión de Riesgo (PR-CG-09) I.2.4.H. Matrices de riesgos del SIG I.2.4.H. Portal de servicios MIP I.2.4.H. Portal de eventos I.2.4.V. Informes de avance NOBACI enero-diciembre 2024 I.2.4.V. Informe de avance NOBACI enero-marzo 2025.]	
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	Como parte del compromiso del Ministerio de Interior y Policía (MIP) con el fortalecimiento institucional y la mejora continua de sus procesos, se ha implementado un enfoque de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Norma ISO 9001, etc.	gestión basado en estándares internacionales. En este sentido, el MIP ha logrado la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual se sustenta en las normas ISO 9001:2015, referente a la Gestión de Calidad, e ISO 37001:2016, orientada a la Gestión Antisoborno. Asimismo, en su búsqueda de la excelencia y la optimización de su desempeño, el MIP ha adoptado el modelo CAF como herramienta clave para la autoevaluación organizacional. Este modelo permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando la definición de planes de acción orientados al desarrollo institucional. Como resultado de estos esfuerzos, el MIP ha obtenido la certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300, consolidando su compromiso con la gestión eficiente y la transparencia. Evidencia: I.2.5.H. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión I.2.5.H. Autoevaluación CAF 2024 I.2.5.H. Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	I.2.5.A. Plan de Mejora CAF 2025. Con el objetivo de gestionar de manera efectiva la comunicación interna y externa, el Ministerio de Interior y Policía ha implementado la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01). Para la comunicación interna, se recurre a herramientas como el correo electrónico institucional, reuniones de trabajo, circulares oficiales y grupos de WhatsApp, permitiendo así una interacción fluida entre los colaboradores. Asimismo, para asegurar la adecuada divulgación del Sistema Integrado de Gestión, se ha establecido el Plan de Comunicación Institucional Interna y Externa (FO-DC-01), el cual define los mecanismos y canales adecuados para la difusión tanto a nivel interno como externo. En lo que respecta a la comunicación externa, el Ministerio cuenta con un portal web institucional alineado con los lineamientos establecidos por la OGTIC. Además, se utilizan diversos canales de difusión, tales como medios masivos (prensa escrita, radio y televisión), redes sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube), correo electrónico, y	

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.	pantallas digitales ubicadas estratégicamente en diferentes áreas de la institución. La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) también constituye un canal fundamental para garantizar el derecho de los ciudadanos a la información pública. Evidencia: I.2.6.P. Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) I.2.6.P. Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo (FO-DC-01) I.2.6.H. Captura de pantalla portal web institucional y redes sociales MIP I.2.6.H. Captura de pantalla grupo de WhatsApp del Comité Institucional de Calidad. El Ministerio de Interior y Policía cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada, así como con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para garantizar condiciones óptimas en el desarrollo de sus procesos, la gestión de proyectos y la promoción del trabajo en equipo. Con el propósito de fomentar la colaboración	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	y asegurar una gestión efectiva, se han conformado diversos comités especializados, entre ellos: el 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, y el Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Asimismo, se llevan a cabo mesas de trabajo interdepartamentales para la formulación participativa del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y el presupuesto institucional. Para facilitar estos procesos, se han elaborado y documentado los instructivos correspondientes, los cuales orientan cada etapa de desarrollo. En cuanto a la gestión documental del Sistema Integrado de Gestión, se ha integrado el uso de la plataforma SharePoint, permitiendo que toda la documentación relevante esté disponible y accesible para los actores involucrados en tiempo real. Evidencia: I.2.7.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	I.2.7.P. Comité de Calidad I.2.7.P. Equipo de Implementación NOBACI I.2.7.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP I.2.7.P. Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo I.2.7.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.2.7.P. Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.2.7.H. Listados de asistencia a mesas de trabajo revisión PEI 2021-2024 I.2.7.H. Revisión y aprobación POA 2024 I.2.7.H. Listados de asistencia a formulación presupuestaria 2024 I.2.7.H. Listados de asistencia a formulación presupuestaria 2025	

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.	I.2.7.H. Impresión de pantalla documentos del SIG en SharePoint. Con el propósito de fortalecer la comunicación institucional tanto a nivel interno como externo, el Ministerio de Interior y Policía ha definido la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), la cual establece los principios y directrices que orientan el flujo comunicacional en la organización. Complementariamente, se ha desarrollado el Plan de Comunicación Institucional Interna y Externa (FO-DC-01), que especifica los canales y estrategias para una difusión efectiva. La entidad ha adoptado una variedad de medios y plataformas para garantizar que la información llegue de forma oportuna y clara a todos los públicos. En el ámbito externo, se hace uso de la prensa escrita, la radio, la televisión y las redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube), además del portal web institucional. Internamente, se recurre al correo electrónico, circulares informativas, y pantallas digitales distribuidas estratégicamente en distintas áreas, lo cual refuerza la visibilidad de los mensajes clave. Estas acciones permiten mantener una comunicación bidireccional, accesible y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	alineada con los objetivos institucionales, contribuyendo así a una gestión más transparente, integrada y participativa. Evidencia: I.2.8.P. Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) I.2.8.P. Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo (FO-DC-01) I.2.8.H. Captura de pantalla portal web institucional y redes sociales MIP I.2.8.H. Captura de pantalla Instagram.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La alta dirección del MIP impulsa una cultura de mejora continua mediante diversas iniciativas estratégicas, orientadas a fortalecer la calidad institucional, la integridad, la eficiencia operativa y la participación del personal, tales como: ✓ 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 auditorías de certificación y seguimiento ✓ Actas Revisión del Sistema por la Dirección y Órgano de Gobierno (AC-	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	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. El Ministerio, comprometido con una gestión basada en la innovación y la mejora continua, ha incorporado en su nueva estructura organizacional el Departamento de Innovación y Mejora de la Gestión. Este departamento tiene a su cargo el desarrollo y la gestión de iniciativas y proyectos orientados a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, fomentar la adopción de soluciones innovadoras y optimizar los procesos institucionales. Además, La institución fomenta la participación del personal mediante encuestas de clima laboral que permiten recoger su retroalimentación. Evidencia: I.2.9.P. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.H. Resolución de aprobación estructura organizativa MIP del MAP MIP-RA-0001-2025 y organigrama I.2.9.H. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión I.2.9.H. Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 I.2.9.H. Certificación de aplicación encuesta de clima organizacional 2024 I.2.9.V. Acta de revisión por la dirección y registro de participantes 2024 I.2.9.V. Informes de avance NOBACI 2024 I.2.9.V. Informes de avance NOBACI enero-marzo 2025 I.2.9.V. Informes de auditorías internas y externas al SIG. El MIP mantiene una comunicación activa con sus grupos de interés, informando sobre las iniciativas de cambio y los efectos esperados. Este proceso se lleva a cabo mediante diversos canales, como el correo electrónico, reuniones, talleres y el portal web	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	institucional. Además, se utilizan las redes sociales para asegurar una difusión más amplia y accesible, garantizando la transparencia y la participación de todos los involucrados en los procesos de cambio. El MIP mantiene una comunicación activa con sus grupos de interés, informando sobre las iniciativas de cambio y los efectos esperados. Este proceso se lleva a cabo mediante diversos canales, como el correo electrónico, reuniones, talleres y el portal web institucional. Además, se utilizan las redes sociales para asegurar una difusión más amplia y accesible, garantizando la transparencia y la participación de todos los involucrados en los procesos de cambio. Evidencia: I.2.10.H. Socialización interna PEI I.2.10.H. Publicación PEI en la pág. web y redes I.2.10.H. Portal de servicios externos de TIC I.2.10.H. Socialización interna del marco estratégico I.2.10.H. Presentación interna de portal de servicios externos de TIC, (listado de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	asistencia, imágenes) I.2.10.H. Socialización interna Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Los líderes del Ministerio de Interior y Policía alinean sus acciones con los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), actuando siempre en coherencia con los valores que rigen la institución. Se puede constatar el compromiso tanto de la autoridad máxima como de los líderes estratégicos con la definición clara de los propósitos del Sistema Integrado de Gestión, el cual se fundamenta en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), según lo establecido en el documento de Planificación del Sistema Integrado de Gestión 2024 (OD-GC-01). Se promueve activamente la colaboración y el trabajo en equipo a través de la conformación de comités especializados que apoyan la gestión institucional, tales como: Comité de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	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, y el Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Asimismo, se aprobó una nueva versión del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01), fortaleciendo así el marco ético y normativo de la institución. Evidencia: I.3.I.P. Planificación del SIG 2024 I.3.I.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos I.3.I.P. Comité de Calidad I.3.I.P. Equipo de Implementación NOBACI I.3.I.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP I.3.I.P. Listado de miembros Comité de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo I.3.I.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.3.I.P. Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.3.I.H. Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01). El Ministerio de Interior y Policía fomenta activamente el trabajo colaborativo y la gestión eficiente de proyectos mediante la conformación de comités especializados, entre los que se destacan: el Comité de Gestión de Riesgos, el Comité de Calidad, el Equipo de Implementación NOBACI, el Comité de Compras y Contrataciones, el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, la Comisión de Personal, el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, y el Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). En el marco del fortalecimiento institucional, se ha aprobado una nueva versión del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01), consolidando así el compromiso con la transparencia y la ética.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	El Ministerio cuenta con un Departamento de Igualdad de Género, desde el cual se impulsa la transversalización de este enfoque en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas, programas, planes y presupuestos institucionales. Además, se promueve la generación de datos desagregados por género como insumo para la toma de decisiones más inclusivas. La institución garantiza condiciones equitativas de acceso al empleo mediante la realización de concursos públicos y el uso del registro de elegibles para cubrir vacantes, asegurando igualdad de oportunidades y la no discriminación en los procesos de selección. Asimismo, se consideran las circunstancias personales de los colaboradores, facilitando permisos por razones de estudio, cuidado de familiares enfermos, y habilitando acciones solidarias como la gestión de donaciones de sangre cuando es necesario. También se dispone de salas de lactancia para el uso de las colaboradoras. La institución fomenta e inspira una cultura de liderazgo e innovación a través de la realización de actividades que impulsen nuevas ideas para la mejora de procesos e impulsen	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	una cultura de liderazgo. Para apoyar la movilidad del personal, el MIP ofrece rutas de transporte institucional que cubren puntos clave de la ciudad, contribuyendo así a la puntualidad y bienestar de los empleados. Finalmente, la percepción del liderazgo institucional se mide a través de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en la dimensión de Liderazgo y Participación, la cual ha reflejado niveles de satisfacción del 92% en 2020, 89.55% en 2022 y 85.63% en 2024, evidenciando un alto nivel de valoración por parte del personal. Evidencia: I.3.2.P. Planificación del SIG 2024 I.3.2.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos I.3.2.P. Comité de Calidad I.3.2.P. Equipo de Implementación NOBACI I.3.2.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	I.3.2.P. Listado de miembros Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo I.3.2.P. Acta de Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública I.3.2.P. Comité para la Evaluación del Desempeño (EDI) I.3.2.H. Código de Integridad y Cumplimiento Normativo del MIP (OD-DM-01) I.3.2.H. Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (página 51, Depto. Igualdad de Género) I.3.2.H. Uso del registro de elegibles MAP I.3.2.H. Circular sobre disponibilidad sala de lactancia I.3.2.H. Solicitud de donación de sangre I.3.2.V. Personal con permiso para estudios 2023, 2024, 2025 I.3.2.V. Relación de personal con permisos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	para cuidado de familiares directos, licencia médica, matrimonio, 2023, 2024, 2025 I.3.2.V. Relación de licencias por maternidad 2023, 2024, 2025 I.3.2.V. Convocatorias, listado de participantes e imágenes de taller de liderazgo I.3.2.V. Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 I.3.2.V. 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 Ministerio de Interior y Policía mantiene informado a su personal sobre los temas estratégicos de la institución mediante diversos canales de comunicación interna, tales como reuniones periódicas, correos electrónicos, circulares, publicaciones en murales, redes sociales y charlas informativas. Asimismo, se promueve la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con asuntos relevantes mediante la realización de mesas de trabajo y la aplicación de encuestas sobre el clima laboral, facilitando así el intercambio de ideas y la retroalimentación continua. Evidencia:	

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.	I.3.3.P. Convocatoria a charla sobre encuesta de clima laboral 2024 I.3.3.H. Circulares/correos electrónicos a todo el personal I.3.3.H. Correos de remisión del Plan Operativo Anual 2023 I.3.3.H. Correos de remisión del Plan Operativo Anual 2024 I.3.3.V Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 I.3.3.V. Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. El Ministerio de Interior y Policía promueve el empoderamiento de su personal mediante el suministro de las herramientas necesarias para el cumplimiento efectivo de sus funciones, planes y metas institucionales. Cada año, se formalizan acuerdos de desempeño individual con los colaboradores, los cuales son monitoreados de manera trimestral. Estos acuerdos se elaboran conforme al procedimiento establecido en el documento “Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral” (PR-EDC-	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	01) y se alinean directamente con los objetivos del Plan Operativo Anual. Asimismo, se lleva a cabo un proceso anual de identificación de necesidades de capacitación, lo que permite la elaboración del Plan Anual de Capacitación. Este plan busca fortalecer las competencias del personal, asegurando así una formación pertinente y oportuna que contribuya a un mejor desempeño en sus responsabilidades. La participación activa del personal es también un eje clave en la construcción de la identidad institucional. Los colaboradores son incluidos en la formulación de la misión, visión y valores, así como en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Anual (POA). Este empoderamiento se refuerza a través de socializaciones frecuentes del marco estratégico, utilizando múltiples canales de comunicación interna. Evidencia: I.3.4.P. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) I.3.4.P. Plan de Capacitación Anual 2023 I.3.4.P. Plan de Capacitación Anual 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	I.3.4.P. Plan de Capacitación Anual 2025 I.3.4.P. Correo electrónico/circular sobre evaluaciones del desempeño 2024 I.3.4.H. Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral I.3.4.V. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño 2024, enero-marzo 2025 I.3.4.V. Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Con el objetivo de motivar, desarrollar y fortalecer las capacidades del personal, el Ministerio de Interior y Policía ha establecido mecanismos claros que promueven la participación activa y el crecimiento profesional dentro de la institución. Entre estos se encuentra el Procedimiento para la Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03), que define los niveles de autoridad en cada unidad organizacional, así como las suplencias que deben ser asignadas en casos de ausencias temporales. Este proceso se apoya en la Matriz de Suplencia (FO-OTC-07), la cual permite asegurar la continuidad operativa y el cumplimiento oportuno de las	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	responsabilidades institucionales, minimizando posibles interrupciones en la gestión. Además, se ha adoptado la Política de Delegación para la Toma de Decisiones (PO-DRH-04), que fomenta una cultura de confianza y empoderamiento, permitiendo que los colaboradores asuman un rol más activo en la resolución de situaciones dentro de su ámbito de competencia. Esta política no solo contribuye al desarrollo del liderazgo interno, sino que también dinamiza los procesos y agiliza la toma de decisiones en los distintos niveles organizacionales. Estas acciones forman parte del compromiso del MIP con la creación de un entorno laboral participativo, donde se reconoce el valor del talento humano como eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos y la mejora continua de la gestión pública.). Evidencia: I.3.5.P. Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04) I.3.5.H. Procedimiento Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03) I.3.5.V. Matriz de Suplencia (FO-OTC-07).	

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 nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Desde el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, se promueve una cultura de aprendizaje en el MIP 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 y operativos de la institución, las competencias relacionadas con los cargos y/o funciones de las unidades operativas en cuestión.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Evidencia: I.3.6.P. Política de Capacitación de Recursos Humanos (PO-EDC-01) I.3.6.P. Circular y formulario de detección de necesidades 2024 I.3.6.P. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) I.3.6.P. Plan de Capacitación Anual 2023 I.3.6.P. Plan de Capacitación Anual 2024 I.3.6.P. Plan de Capacitación Anual 2025 I.3.6.H. Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) I.3.6.V. Informe Ejecución Plan de Capacitación Anual (enero-marzo 2025). El Ministerio de Interior y Policía promueve una cultura de reconocimiento al mérito, valorando los aportes individuales y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este reconocimiento se fundamenta principalmente en los resultados obtenidos a través del proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, así como en el logro de	No se observa que se reconocen y premian los esfuerzos de los equipos de trabajo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	metas previamente establecidas. Las acciones de reconocimiento y retribución se ejecutan conforme a lo dispuesto en la Política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento correspondiente (PR-OTC-01), los cuales establecen los criterios, modalidades y mecanismos para premiar el esfuerzo, compromiso y rendimiento del personal. Este enfoque busca no solo estimular el desempeño, sino también fortalecer el sentido de pertenencia y motivación en los colaboradores, contribuyendo así a una gestión institucional más eficiente y orientada a resultados. Evidencia: I.3.7.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) I.3.7.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) I.3.7.H. Pago de bono por desempeño personal de carrera administrativa 2023 I.3.7.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2023 I.3.7.H. Pago de bono por desempeño	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	personal de carrera administrativa 2024 I.3.7.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 ha desarrollado una Matriz de Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), que permite identificar de manera clara a los grupos de interés clave, así como sus requisitos, necesidades y expectativas. En esta matriz también se han establecido los mecanismos adecuados para hacer un seguimiento constante de estos factores, asegurando una gestión proactiva y alineada con las demandas externas e internas. En cuanto a las necesidades y expectativas del personal, especialmente en lo relativo a los beneficios laborales, estas se abordan de acuerdo con lo establecido en la Política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento correspondiente (PR-OTC-01). A través de estos documentos, la institución garantiza que los esfuerzos tanto individuales como colectivos sean reconocidos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	y recompensados, basándose en los resultados de la Evaluación del Desempeño Laboral y en el cumplimiento de metas y objetivos previamente establecidos. Asimismo, se asegura el cumplimiento de todas las condiciones acordadas en los contratos con los proveedores, incluyendo el pago puntual por los servicios y productos entregados. Para evaluar de manera continua la satisfacción de los usuarios, la institución lleva a cabo encuestas anuales de satisfacción, permitiendo así mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la relación con los usuarios. Evidencia: I.4.I.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) I.4.I.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) I.4.I.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) I.4.I.H. Pago de bono por desempeño personal de carrera administrativa 2023 I.4.I.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	I.4.I.H. Pago de bono por desempeño personal de carrera administrativa 2024 I.4.I.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2024 I.4.I.V. Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2022 I.4.I.V. Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2023 I.4.I.V. Resultados y plan de acción Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios 2024. 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. Evidencia: I.4.2.H. Notas de prensa de actividades/reuniones con autoridades políticas y legislativas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ministerio de Interior y Policía asegura la coherencia de su accionar institucional mediante la alineación de su planificación estratégica y operativa con los principales marcos de políticas públicas, tales como los Planes Sectoriales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana “El Gobierno Contigo” y las Metas Presidenciales 2025-2028. Esta articulación permite incorporar a los objetivos institucionales las políticas públicas más relevantes, garantizando un enfoque integral y orientado a resultados. Con el propósito de mantenerse actualizado frente a los cambios en el entorno normativo, el MIP ha formalizado el Procedimiento para la Revisión y Actualización de los Requisitos Legales y Reglamentarios (PR-DL-01), así como la Matriz de Marco Legal (FO-DL-01), donde se registran las disposiciones legales aplicables a las funciones institucionales. Esto permite una gestión responsable y en cumplimiento con el marco legal vigente. Entre las políticas impulsadas por la institución se destacan aquellas orientadas al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	promoción de una cultura de paz. Entre estas medidas figura la regulación del horario de expendio y consumo de bebidas alcohólicas en establecimientos como colmados, bares, discotecas, casinos y centros de diversión, con el fin de reducir situaciones de riesgo y preservar la convivencia pacífica. El MIP también lidera la formulación e implementación de políticas migratorias que promueven la correcta aplicación del marco jurídico en materia migratoria, así como la regularización de ciudadanos dominicanos nacidos en el extranjero. Asimismo, se desarrollan políticas relativas a la aplicación de la Ley 631-16 sobre el control y regulación de armas, municiones y materiales relacionados, incluyendo la gestión del Sistema Nacional de Armas (SISNA), y otras dirigidas al control del almacenamiento, transporte y manipulación de productos pirotécnicos. La gestión local de la seguridad y la cohesión social se fortalecen a través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género, espacios participativos en los que se articulan programas de prevención de la violencia, el crimen y los delitos, promoviendo así la convivencia pacífica entre los distintos sectores de la población.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	En el marco de la Estrategia Nacional Integral de Seguridad Ciudadana, se implementó el programa “De Vuelta al Barrio”, una iniciativa que busca inspirar a la ciudadanía mediante testimonios positivos y ejemplos de vida basados en valores éticos. Este programa ha sido desarrollado en varias localidades, incluyendo La Romana, el Distrito Nacional, Santiago, Santo Domingo Oeste y Baní. Como parte del sistema de seguimiento a las políticas públicas, el Ministerio comparte responsabilidad sobre los indicadores del Índice de Progreso Sectorial (IPS), específicamente en lo referente a seguridad ciudadana, contribuyendo así a la medición y mejora continua del impacto institucional. Evidencia: I.4.3.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 I.4.3.P. Plan Operativo Anual 2024 I.4.3.P. Plan Operativo Anual 2025 I.4.3.H. Procedimiento para la Revisión y Actualización de los Requisitos Legales y Reglamentarios del MIP (PR-DL-01) I.4.3.H. Matriz Marco Legal (FO-DL-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	I.4.3.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 (áreas misionales) I.4.3.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2025 (áreas misionales) I.4.3.V. Informes de Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género I.4.3.V. Informes Estrategia Nacional Integral “El Gobierno Contigo” I.4.3.V. Indicadores MIP Índice de Progreso Sectorial 2023 y 2024. El desempeño institucional del Ministerio de Interior y Policía, así como su planificación estratégica, metas y objetivos, se encuentran alineados con los principales instrumentos de planificación nacional. Entre estos se destacan la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2025-2028), las Metas Presidenciales y las políticas públicas sectoriales. Esta alineación garantiza que las acciones del MIP contribuyan de manera efectiva al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales	

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.).	asumidos por el Estado dominicano, consolidando así una gestión pública coherente, orientada a resultados y basada en el interés general. Evidencia: I.4.4.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 I.4.4.P. Plan Operativo Anual 2024 I.4.4.P. Plan Operativo Anual 2025 I.4.4.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 (áreas misionales) I.4.4.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2025 (áreas misionales). La institución cuenta con una Matriz de Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), en la cual se han identificado los principales grupos de interés, junto con sus necesidades, expectativas y requisitos clave. Esta herramienta también contempla los mecanismos de seguimiento correspondientes, lo que permite una gestión más efectiva de las relaciones con los actores relevantes, tanto internos como externos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	En el marco de su compromiso con la participación ciudadana y la articulación interinstitucional, el Ministerio de Interior y Policía mantiene y fortalece vínculos con diversos sectores sociales, empresariales y religiosos a través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género. Estos espacios permiten canalizar inquietudes comunitarias, implementar programas de prevención y promover la convivencia pacífica a nivel territorial. De manera complementaria, el MIP ha suscrito múltiples acuerdos de colaboración con entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de sumar esfuerzos en la ejecución de políticas públicas de alto impacto social. Entre los convenios más destacados se encuentran los firmados con las empresas de telecomunicaciones Claro y Altice, mediante los cuales se ha logrado que los miembros de la Policía Nacional y de los cuerpos de bomberos reciban descuentos especiales en servicios de internet móvil postpago y en el hogar. Además, se gestionaron beneficios adicionales en áreas de consumo cotidiano, como descuentos en supermercados, en el Metro de Santo Domingo y en el Teleférico, lo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	que contribuye directamente al bienestar del personal operativo de estas instituciones. Evidencia: I.4.5.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) I.4.5.P. Relación de acuerdos y convenios firmados 2020-2024 I.4.5.P. Relación de acuerdos y convenios firmados agosto 2024-2025 I.4.5.V. Informes de Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género. Se evidencia la realización de encuentros periódicos con líderes comunitarios, empresariales y religiosos, como parte del compromiso del MIP con la articulación territorial y la construcción de vínculos estratégicos. Estas reuniones permiten conocer de primera mano las inquietudes y propuestas de los distintos sectores sociales, promoviendo un enfoque de gestión participativa y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía. Asimismo, el Ministerio participa activamente en actividades organizadas junto a las comunidades, fortaleciendo la presencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	institucional en el territorio y fomentando la confianza, la cercanía y la corresponsabilidad social en temas clave como la seguridad ciudadana, la convivencia pacífica y el desarrollo local. Evidencia: I.4.6.P. Plan Operativo Anual 2024 I.4.6.P. Plan Operativo Anual 2025 I.4.6.H. Actividad Clubes de Paz reducen violencia escolar I.4.6.H. Actividad para la prevención del abuso infantil y el uso responsable de armas I.4.6.H. Actividad para presentar estrategias de seguridad ciudadana I.4.6.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 (áreas misionales) I.4.6.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2025 (áreas misionales).	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	El MIP impulsa activamente la conciencia pública, el fortalecimiento de su reputación institucional y el posicionamiento positivo ante	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	los diferentes grupos de interés, a través de un enfoque estratégico de comunicación. Esta labor se encuentra estructurada en el Plan de Comunicación Interna y Externa 2025, el cual contempla acciones dirigidas tanto al público interno como externo, alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades de información de la ciudadanía. Para alcanzar estos fines, el Ministerio hace uso de diversos canales de comunicación: medios escritos, televisivos, radiales y plataformas digitales, con el objetivo de difundir las principales ejecutorias, logros y acciones institucionales de alto impacto. Evidencia: I.4.7.P. Plan de Comunicación Institucional Interno y Externo 2025.]	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
I) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos	El Ministerio de Interior y Policía lleva a cabo una revisión de su marco institucional (misión,	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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.	visión y valores) cada cuatro años, a través de encuentros con cada una de sus unidades ejecutoras. Durante este proceso, se reevalúan también los objetivos estratégicos, asegurando su pertinencia y alineación con el entorno actual. Para esta revisión, se consideran tanto factores internos como externos, utilizando la herramienta de análisis FODA, la cual facilita el diseño de estrategias a mediano plazo que guíen a la institución hacia el cumplimiento de su misión. Este análisis fue realizado en el contexto de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Como parte de este ejercicio, también se toma en cuenta el formulario de Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), el cual permite identificar las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Además, se han desarrollado normativas internas, tales como políticas y procedimientos específicos para la elaboración tanto del Plan Estratégico como del Plan Operativo Anual (POA). En el marco de la planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se identificaron los riesgos y oportunidades que podrían incidir	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, se han definido herramientas metodológicas que permiten gestionar estos riesgos y oportunidades de manera eficaz, tomando como base el análisis del contexto organizacional, tanto interno como externo. Evidencia: 2.1.1.P. Análisis FODA 2025 2.1.1.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) 2.1.1.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.1.1.P. Instructivo para la Formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2.1.1.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.1.1.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.1.1.P. Planificación del SIG 2024 2.1.1.P. Planificación del SIG 2025 2.1.1.P. Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08)	

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.H. Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2.1.1.H. Procedimiento Diseño, Formulación, Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2.1.1.H. Procedimiento Gestión de Riesgos (PR-CG-09). Mediante el formulario de Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03), el Ministerio de Interior y Policía ha logrado identificar y documentar los grupos de interés clave para la institución, así como sus necesidades, expectativas y requisitos. Este instrumento es objeto de revisión anual, con el fin de asegurar su actualización y coherencia con el entorno institucional y los cambios que puedan surgir en las relaciones con los actores externos e internos. Evidencia: 2.1.2.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) 2.1.2.H. Resultado de encuesta de necesidades y expectativas a grupos de interés.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se constata la realización de análisis periódicos sobre las reformas del sector público vinculadas a la seguridad ciudadana, asegurando su debida integración y alineación con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA) del MIP. En este contexto, se ha establecido y documentado el Procedimiento para la Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01), así como la Matriz del Marco Legal (FO-DL-01), donde se identifican y registran las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas que puedan tener impacto en el quehacer institucional. Estas herramientas permiten mantener actualizada la gestión normativa del MIP, facilitando el cumplimiento del marco legal vigente. Evidencia: 2.1.3.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (Alineación Estratégica pág. 64-76) 2.1.3.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.1.3.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.1.3.P. Matriz de Marco Legal (FO-DL-01) 2.1.3.H. Procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	En el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se llevó a cabo un análisis detallado del desempeño interno y de las capacidades institucionales, utilizando la herramienta FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Asimismo, se aplicó el análisis FODA específico para el Sistema Integrado de Gestión (OD-DPD-01), como parte del enfoque de mejora continua. A partir de estos diagnósticos, se han establecido herramientas que permiten la identificación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades que podrían impactar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Se evidencia, además, que en la planificación del Sistema Integrado de Gestión se contemplan los riesgos y oportunidades relevantes, como elemento clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento del desempeño institucional. Evidencia: 2.1.4.P. Análisis FODA 2025	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2.1.4.P. Matriz FODA del Sistema Integrado de Gestión (SIG) 2024 (OD-DPD-01) 2.1.4.P. Matriz FODA del Sistema Integrado de Gestión (SIG) 2025 (OD-DPD-01) 2.1.4.P. Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08) 2.1.4.P. Planificación del SIG (OD-CG-01) 2024 2.1.4.P. Planificación del SIG (OD-CG-01) 2025 2.1.4.H. Procedimiento Gestión de Riesgos (PR-CG-09).	

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.	El Plan Estratégico Institucional (PEI) refleja cómo la institución convierte su misión y visión en objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, los cuales se desglosan en metas concretas a través de los Planes Operativos Anuales (POA). Esta planificación se realiza en coherencia con las prioridades institucionales y alineadas con las estrategias y políticas nacionales, garantizando así la articulación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	entre la gestión interna del MIP y los compromisos del sector público a nivel nacional. Evidencia: 2.2.I.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.2.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.2.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.2.I.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 (áreas misionales) 2.2.I.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2025 (áreas misionales). Durante el proceso de planificación estratégica, se conforman equipos multidisciplinarios integrados por representantes de distintas áreas del MIP, quienes se encargan de analizar de manera integral las características internas de la institución. Esta dinámica permite recoger diversas perspectivas y experiencias, lo que enriquece el diagnóstico organizacional y fortalece la construcción de una estrategia institucional más coherente y participativa.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Se evidencia que el MIP en el proceso de planificación de la estrategia institucional, ha involucrado a los grupos de interés externos para identificar y priorizar sus necesidades y expectativas. Esta participación se realizó a través de encuestas en donde la institución recolectó las informaciones de las partes interesadas para ser incorporadas en la formulación de los objetivos estratégicos. Evidencia: 2.2.2.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (OD-DPD-03) 2.2.2.P. Remisión enlace de encuesta de necesidades y expectativas partes interesadas 2.2.2.P. Encuesta de necesidades y expectativas partes interesadas 2.2.2.H. Remisión y aprobación Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.2.2.H. Remisión y aprobación Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.2.2.H. Listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.2.2.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 2.2.2.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 2.2.2.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024. El Ministerio de Interior y Policía ha incorporado el abordaje de las políticas transversales dentro de su accionar institucional, promoviendo activamente los derechos humanos, la igualdad de género, la sostenibilidad ambiental y la cohesión territorial. Para ello, se realizan campañas y actividades de sensibilización orientadas a fortalecer la equidad, la inclusión y el respeto a los derechos fundamentales, haciendo énfasis en la erradicación de toda forma de discriminación. En materia de género, se fomenta la igualdad a través de políticas inclusivas, espacios de participación y mecanismos institucionales que impulsan el diálogo y la corresponsabilidad. En cuanto a sostenibilidad ambiental, se ejecutan programas educativos y acciones para generar conciencia sobre el cambio climático y la protección del entorno natural. Asimismo, se promueve la cohesión territorial	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	mediante iniciativas que estimulan un desarrollo equilibrado en todo el país, incentivando la participación activa de la ciudadanía en la formulación y seguimiento de políticas públicas. Como parte de este enfoque, se han implementado medidas para la gestión del riesgo ante desastres, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional y comunitaria. Evidencia: 2.2.3.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.2.3.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.2.3.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025. La institución garantiza la asignación de los recursos financieros necesarios para alcanzar sus objetivos mediante la planificación presupuestaria que se realiza cada año. De igual forma, se elabora anualmente el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), con el propósito de asegurar una gestión eficiente y oportuna de los recursos económicos disponibles. Evidencia: 2.2.4.P. Presupuesto institucional y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024 2.2.4.P. Presupuesto institucional 2025 2.2.4.P. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024 2.2.4.P. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025 2.2.4.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas Financieras 2024 2.2.4.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas Financieras enero-marzo 2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización: I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Ministerio de Interior y Policía ha establecido sus líneas de acción prioritarias para el período 2025-2028 en el Plan Estratégico Institucional (PEI), cuya implementación se lleva a cabo mediante los Planes Operativos Anuales (POA), diseñados para cada una de las unidades funcionales, con plazos definidos para su ejecución. Asimismo, se ha definido un Mapa de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Macroprocesos y se dispone de un manual de procedimientos misionales, el cual es objeto de actualizaciones periódicas para asegurar su vigencia y adecuación. La estructura organizativa del MIP ha sido validada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), conforme a lo establecido en la resolución No. MIP-RA-0001-2025. Evidencia: 2.3.I.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.3.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.3.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.3.I.P. Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 2.3.I.P. Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) 2.3.I.H. Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01) 2.3.I.H. Resolución No. MIP-RA-0001-2025	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	que aprueba la Estructura Organizativa del MIP. Cada año, el Ministerio de Interior y Policía formula planes operativos específicos para sus diferentes unidades funcionales, en los que se detallan los resultados esperados y los indicadores asociados a los productos institucionales. Estos planes están alineados y se derivan directamente del Plan Estratégico Institucional (PEI), asegurando la coherencia entre la planificación a largo plazo y la gestión operativa anual. Evidencia: 2.3.2.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 2.3.2.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.3.2.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.3.2.V. Fichas de indicadores PEI y POA 2024. 2.3.2.V. Fichas de indicadores PEI y POA 2025.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés	Los objetivos, estrategias, planes, actividades y resultados se comunican de manera clara a los grupos de interés y al personal, asegurando	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Evidencia: 2.3.4.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 2.3.4.V. Informe de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual enero-marzo 2025 2.3.4.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas-Financieras 2024 2.3.4.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas-Financieras enero-marzo 2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización: I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El Ministerio desarrolló el Portal de Servicios MIP, la cual es una plataforma en línea que centraliza y organiza el acceso a los servicios institucionales, para facilitarles a los ciudadanos la realización de trámites, consultas o gestiones de manera rápida, eficiente y sin necesidad de acudir físicamente al lugar. El MIP y la Oficina Gubernamental de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	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.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2024 2.4.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.4.I.H. Plataforma de servicios MIP 2.4.I.H. Metodología de trabajo de la Mesa Técnica de Interoperabilidad en la Seguridad Pública	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	2.4.1.H. Implementación plataforma de interoperabilidad X-Road.] [] [] [] Mediante la formulación del presupuesto institucional y la programación indicativa de las metas físicas-financieras, se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados en el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia:	[No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.] [No se observa que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.] [No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.] []

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	2.4.5.P. Presupuesto de gastos y aplicaciones financieras 2024 2.4.5.P. Presupuesto de gastos y aplicaciones financieras 2025 2.4.5.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas-Financieras 2024 2.4.5.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas-Financieras 2025 2.4.5.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas-Financieras 2024 2.4.5.V. Informe de Evaluación Trimestral Metas Físicas-Financieras enero-marzo 2025.	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Dirección de Recursos Humanos realiza anualmente un levantamiento sistemático para identificar las necesidades actuales y futuras del capital humano, alineadas con los objetivos estratégicos y operativos establecidos en el	

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.	Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA). Esta práctica permite anticipar requerimientos de personal, fortalecer capacidades clave y garantizar la disponibilidad de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas institucionales. Evidencia: 3.1.1.P. Plan Operativo Anual 2024 (página 52) 3.1.1.P. Plan Operativo Anual 2025 (Dirección Recursos Humanos, página 34) 3.1.1.P. Planificación de Recursos Humanos 2024 3.1.1.P. Planificación de Recursos Humanos 2025. El Ministerio de Interior y Policía (MIP) desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos basada en la transparencia, la equidad y criterios objetivos, conforme a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación. Los procedimientos institucionales para el reclutamiento y selección de personal, incluyendo el Procedimiento de Reclutamiento	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	y Selección (PR-RS-01) y el Reclutamiento por Concurso (PR-RS-05) están claramente definidos y alineados con el marco normativo vigente. Asimismo, se evidencia la utilización del Registro de Elegibles como parte del proceso de captación de talento humano. El MIP garantiza el acceso de los servidores públicos a los beneficios establecidos por las normativas correspondientes. Para ello, cuenta con la Política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y el Procedimiento correspondiente (PR-OTC-01), asegurando condiciones laborales justas y coherentes con los lineamientos institucionales. La formación continua y el fortalecimiento de capacidades se gestionan mediante el Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02), orientado a mejorar las competencias en función de los perfiles de puesto, fomentar el desarrollo profesional y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. En cuanto a la gestión de la autoridad y continuidad operativa, se ha definido la Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04), que permite a los responsables de unidades delegar autoridad a sus subordinados directos durante ausencias temporales. Este	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	proceso se complementa con el Procedimiento de Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03) y la Matriz de Delegación de Funciones y Suplencia (FO-OTC-07), gestionada por la Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Organización del Trabajo y Compensación. Evidencia: 3.1.2.P. Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.1.2.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.1.2.P. Política de Delegación de Toma de Decisiones (PO-DRH-04) 3.1.2.P. Matriz de Delegación de Funciones y Suplencia (FO-OTC-07) 3.1.2.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) 3.1.2.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.2.H. Uso del registro de elegibles MAP	

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.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) 3.1.2.H. Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) 3.1.2.H. Procedimiento Delegación de Funciones y/o Suplencias (PR-OTC-03). El Ministerio de Interior y Policía (MIP) implementa su política de gestión de recursos humanos en coherencia con los principios de equidad, mérito, neutralidad política, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Estos valores orientan la gestión institucional y garantizan un entorno laboral inclusivo y justo. Los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal están debidamente documentados y aplicados, conforme a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos. Se aplican tanto el Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) como el Procedimiento por Concurso (PR-RS-05), y se evidencia el uso del Registro de Elegibles como herramienta de apoyo a la transparencia y objetividad del proceso.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Como parte de su compromiso con la responsabilidad social, el MIP ha implementado iniciativas como la recolección de botellas plásticas, fomentando una cultura organizacional consciente y sostenible. En cuanto al equilibrio entre la vida laboral y personal, se otorgan beneficios que favorecen el bienestar de los colaboradores. El MIP fomenta activamente la educación continua y el desarrollo profesional de sus servidores, otorgando permisos durante la jornada laboral para cursar estudios. Asimismo, se otorgan permisos especiales por fallecimiento de familiares directos, día libre por cumpleaños y licencias docentes con disfrute de sueldo, conforme a lo dispuesto por la Ley 41-08. De manera anual, se implementa un esquema de incentivos basado en el desempeño, el rendimiento individual y el cumplimiento de indicadores, fortaleciendo así la motivación y la productividad del personal. Evidencia: 3.1.3.P. Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	3.1.3.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) 3.1.3.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.3.H. Uso del registro de elegibles MAP 3.1.3.H. Circular iniciativa recolección botellas plásticas 3.1.3.H. Pago bono por desempeño personal de carrera administrativa 2023 3.1.3.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2023 3.1.3.H. Pago bono por desempeño personal de carrera administrativa 2024 3.1.3.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2024 3.1.3.V. Relación de licencias por maternidad y paternidad 2024 y enero-marzo 2025 3.1.3.V. Relación de permisos por estudios 2024 y enero-marzo 2025.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito,	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) gestiona el desarrollo de la carrera profesional	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	de su personal bajo criterios de mérito, equidad, igualdad de oportunidades y no discriminación, conforme a los lineamientos establecidos en la Política General de Recursos Humanos (PO-DRH-01). Esta gestión busca fortalecer la profesionalización del servicio público, garantizando condiciones justas y transparentes para el crecimiento laboral dentro de la institución. El proceso de reclutamiento se lleva a cabo mediante procedimientos institucionales formalmente definidos, en cumplimiento con la Ley 41-08 de Función Pública, sus reglamentos y demás normativas aplicables. Esto incluye el Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) y el Procedimiento por Concurso (PR-RS-05). Se hace uso del Registro de Elegibles como mecanismo de respaldo para asegurar transparencia y objetividad en la selección. El desarrollo de la carrera profesional se evidencia a través de promociones y ascensos fundamentados en el rendimiento individual y en los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño. Estas acciones fortalecen la motivación del personal y contribuyen a la construcción de trayectorias profesionales coherentes con las necesidades institucionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Evidencia: 3.1.4.P. Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.1.4.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01) 3.1.4.H. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Concurso (PR-RS-05) 3.1.4.H. Concursos /uso registro de elegibles 3.1.4.H. Promociones basadas en mérito (con sus evaluaciones de desempeño) 2024, enero-marzo 2025. En el Ministerio de Interior y Policía (MIP) se promueve activamente una cultura de alto desempeño, mediante el establecimiento de acuerdos individuales alineados con los objetivos estratégicos y operativos de cada unidad funcional. Este proceso se realiza conforme al Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01), asegurando la coherencia entre las metas institucionales y el trabajo de cada colaborador. El seguimiento y evaluación de estos acuerdos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	se realiza mediante reuniones de monitoreo trimestrales, que permiten identificar avances, oportunidades de mejora y necesidades de apoyo, contribuyendo así a una mejora continua del rendimiento institucional. Evidencia: 3.1.5.P. Plan Operativo Anual 2024 3.1.5.P. Plan Operativo Anual 2025 3.1.5.H. Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01) 3.1.5.V. Relación de Acuerdos de Desempeño 2024 3.1.5.V. Relación de Acuerdos de Desempeño 2025 3.1.5.V. Resultados Evaluación del Desempeño 2024 3.1.5.V. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño 2024, enero-marzo 2025. 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	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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Transversalización de Género. Se evidencia la aplicación de la escala salarial en base al cargo desempeñado, sin ningún tipo de discriminación. En el año 2024, se realizaron 51 actividades formativas con la participación de 1,836 empleados, de los cuales 710 son de género masculino y 1,126 femenino. Durante el periodo enero- marzo 2025 se han realizado 22 actividades formativas con la participación de 768 empleados, de los cuales 271 son de género masculino y 497 femenino. Evidencia: 3.1.6.H. Resolución núm. MIP-RA-0001-2025 que aprueba la Estructura Organizacional 3.1.6.H. Resolución núm. MIP-RA-0003-2025 que actualiza la conformación de los miembros del Comité Institucional de Transversalización de Género 3.1.6.H. Nómina desagregada por género 3.1.6.V. Participación en actividades formativas desagregada por género 2024	actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.1.6.V. Participación en actividades formativas desagregada por género enero-marzo 2025. 	

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 identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) realiza anualmente, en todos los niveles de la institución, la identificación de necesidades de capacitación mediante el uso del formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04). Este levantamiento constituye la base para la elaboración del Plan Anual de Capacitación, asegurando una oferta formativa oportuna y pertinente. El proceso está orientado a fortalecer las competencias actuales y futuras de los servidores públicos, en correspondencia con los perfiles de puesto y las prioridades institucionales, fomentando así su desarrollo profesional y contribuyendo al cumplimiento efectivo de los objetivos y metas estratégicas del MIP. Evidencia: 3.2.1.P. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	3.2.I.P. Plan de Capacitación 2024 3.2.I.P. Plan de Capacitación 2025. El Ministerio de Interior y Policía (MIP) implementa estrategias efectivas para la atracción y retención del talento necesario para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales. Esto se logra mediante una propuesta de valor laboral que combina la identificación de competencias clave con un paquete de beneficios adaptado a los distintos grupos ocupacionales, conforme a lo establecido en la Política de Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) y su procedimiento correspondiente (PR-OTC-01). Entre los beneficios que fortalecen esta oferta de valor se incluyen: ✓ Seguro familiar de salud ✓ Sueldo 13 ✓ Bono por desempeño a servidores de carrera administrativa ✓ 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)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	✓ Pago de horas extras ✓ Almuerzo ✓ Dia libre por cumpleaños ✓ Transporte colectivo para servidores ✓ Tramitaciones de préstamos “Empleado Feliz” Adicionalmente, el MIP fortalece su política de desarrollo profesional a través de un Plan Anual de Capacitación basado en la detección individual de necesidades formativas, conforme a los perfiles de puesto. Este enfoque permite mejorar las competencias actuales y anticipar las futuras, promoviendo el crecimiento del personal y asegurando la contribución efectiva al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Evidencia: 3.2.2.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.2.2.P. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) 3.2.2.P. Plan de Capacitación 2024 3.2.2.P. Plan de Capacitación 2025 3.2.2.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01).	

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).	El Ministerio de Interior y Policía (MIP) impulsa nuevas e innovadoras formas de aprendizaje orientadas al fortalecimiento de competencias institucionales, incorporando el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones. Esta modalidad permite ampliar el acceso a la formación, facilita la autogestión del conocimiento y promueve una cultura organizacional de mejora continua. Asimismo, se fomenta el trabajo colaborativo y transversal mediante la conformación de equipos multidisciplinarios que aportan al desarrollo institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Entre estos equipos se destacan: ✓ 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 de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) ✓ Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo Estas estructuras de trabajo colectivo	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	fortalecen la gobernanza interna, generan espacios de participación activa y promueven la corresponsabilidad en la toma de decisiones institucionales. Evidencia: 3.2.3.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP 3.2.3.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.2.3.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.2.3.P. Comité de Calidad Institucional 3.2.3.P. Equipo de Implementación NOBACI 3.2.3.P. Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 3.2.3.V. Lista de egresados capacitaciones virtuales.] Anualmente, el Ministerio de Interior y Policía (MIP) realiza un levantamiento en todos los niveles organizacionales para identificar las	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	necesidades de capacitación, utilizando el formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04). Este proceso permite alinear los planes de desarrollo del talento humano con las prioridades institucionales. Con base en los resultados de la detección de necesidades, las evaluaciones de desempeño y las recomendaciones de los supervisores de área, se elaboran planes específicos para el fortalecimiento de las competencias individuales de los servidores públicos. Durante el período evaluado, se han ejecutado actividades formativas orientadas al desarrollo de habilidades blandas y competencias clave como trabajo en equipo, inteligencia emocional y liderazgo. Asimismo, se impartieron charlas y talleres en temas estratégicos tales como: ✓ Liderazgo ✓ Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08 ✓ Curso de Inducción a la Administración Pública ✓ Taller sobre Derechos y Deberes de los Servidores Públicos Estas acciones fortalecen el perfil de los	

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.	servidores, promueven el compromiso institucional y contribuyen al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales. Evidencia: 3.2.4.P. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación (FO-EDC-04) 3.2.4.P. Plan de Capacitación 2024 3.2.4.P. Plan de Capacitación 2025 3.2.4.P. Convocatorias y listados de asistencia a capacitaciones. 3.2.4.V. Informes ejecución Plan de Capacitación 2024 3.2.4.V. Informe ejecución Plan de Capacitación enero-marzo 2025. [] El Ministerio de Interior y Policía (MIP) promueve activamente la movilidad interna como parte de su política de gestión del talento, conforme a los lineamientos establecidos en las Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01), específicamente en el punto 6.49 relativo a la	[] 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)	Areas de Mejora
	“Promoción, cambio de designación o transferencia”. Este proceso se desarrolla garantizando la valoración del mérito, el cumplimiento de los requisitos del perfil del puesto y la optimización del talento disponible dentro de la institución. La movilidad interna se utiliza como herramienta estratégica para el desarrollo profesional, la cobertura eficiente de vacantes y la retención del capital humano. Durante el año 2024 se realizaron traslados internos por concepto de ascensos, promociones o suplencias. Estos datos evidencian un uso activo y estructurado de la movilidad interna como mecanismo para fortalecer el desempeño institucional y fomentar el crecimiento profesional de los servidores públicos. Evidencia: 3.2.6.P. Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) (página 16, punto 6.49 “Promoción, cambio de designación o transferencia”) 3.2.6.V. Relación de personal con traslados, ascensos, promociones 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.2.6.V. Relación de personal con traslados, ascensos, promociones enero-marzo 2025.	
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 Ministerio de Interior y Policía (MIP) impulsa la modernización de los métodos de formación mediante la incorporación de herramientas tecnológicas en el proceso de desarrollo de competencias. Como parte del Plan Anual de Capacitación, se promueven modalidades de aprendizaje virtual que permiten ampliar la cobertura formativa, facilitar la participación de los servidores y optimizar los recursos institucionales. Se evidencia el uso de plataformas digitales como Zoom y Microsoft Teams para la realización de capacitaciones sincrónicas, lo que permite el acceso en tiempo real a contenidos especializados, así como la interacción directa con facilitadores y compañeros, desde cualquier ubicación. Esta modalidad ha contribuido a fortalecer la cultura de aprendizaje continuo dentro de la institución, adaptándose a las dinámicas laborales actuales y fomentando la inclusión y la equidad en el acceso a la formación. Evidencia: 3.2.7.P. Plan de Capacitación 2024 (cursos y talleres virtuales)	

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.	3.2.7.P. Plan de Capacitación 2025 (cursos y talleres virtuales) 3.2.7.V. Listados de asistencia capacitaciones virtuales. Dentro del Plan Anual de Capacitación del Ministerio de Interior y Policía (MIP), se evidencia la planificación de actividades formativas orientadas al fortalecimiento de competencias clave, tanto técnicas como transversales, en coherencia con los objetivos institucionales y las prioridades del servicio público. Entre las acciones formativas programadas se destacan: ✓ Auditoría interna basada en riesgos ✓ Gestión y resolución de conflictos ✓ Perspectiva de género en el servicio público ✓ Corresponsabilidad de los cuidados para la sostenibilidad de la vida ✓ Trato digno a personas con discapacidad ✓ Violencia de género ✓ Género y derechos humanos ✓ Principios éticos que rigen la administración pública ✓ Ética y los valores en el quehacer público	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	✓ Conflictos de interés y gestión de la diversidad. Estas capacitaciones refuerzan el compromiso institucional con la promoción de una cultura de integridad, inclusión, equidad de género y gestión efectiva del riesgo, contribuyendo al fortalecimiento de la gobernanza pública y a una administración basada en valores y derechos. Evidencia: 3.2.8.P. Plan de Capacitación 2024 3.2.8.P. Plan de Capacitación 2025 3.2.8.P. Convocatoria taller “Trato digno a personas con discapacidad” 3.2.8.V. Registro de asistencia taller “Trato digno a personas con discapacidad”. La evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en el Ministerio de Interior y Policía (MIP) se realiza conforme a lo establecido en el Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02), específicamente en las secciones 7.16 a 7.20 (páginas 7 y 8), donde se detallan los mecanismos para medir la eficacia y la transferencia del aprendizaje al entorno	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
	laboral. Como evidencia de su aplicación, se destaca la evaluación de la eficacia del curso “Acciones Correctivas y No Conformidades”, lo cual demuestra el compromiso institucional con la mejora continua de sus procesos formativos y la alineación de estos con los objetivos de desempeño. Estas evaluaciones permiten retroalimentar la planificación de futuras capacitaciones, asegurar su pertinencia y efectividad, y fortalecer el desarrollo de competencias clave en los servidores públicos. Evidencia: 3.2.9.P. Plan Operativo Anual 2025 (página 32, P.5.5.35) 3.2.9.H. Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02) (páginas 7-8, Evaluación de la acción formativa y de la eficacia) 3.2.9.V. Formulario Evaluación Actividades de Capacitación (FO-EDC-02) 3.2.9.V. Formulario Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones (FO-EDC-05).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La institución promueve la implicación activa y el empoderamiento del personal a través de mecanismos estructurados de comunicación interna y participación, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), específicamente en los puntos 6.5 y 6.6 (págs. 9-10). Dicha política fomenta una cultura de diálogo abierto y comunicación horizontal, orientada a fortalecer el trabajo en equipo, la colaboración interdepartamental y el sentido de corresponsabilidad. En ese marco, se han creado comités y equipos técnicos permanentes que integran a colaboradores de diferentes áreas de la institución, tales como: ✓ 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 de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) ✓ Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	La participación en estos espacios permite a los colaboradores aportar ideas, involucrarse en la toma de decisiones, y contribuir activamente en la mejora continua de los procesos institucionales. Estas acciones reafirman el compromiso de la institución con el empoderamiento del personal y la construcción de una cultura organizacional inclusiva y participativa. Evidencia: 3.3.I.P. Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) (página 9 y 10, puntos 6.5 y 6.6) 3.3.I.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP 3.3.I.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.3.I.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.I.P. Comité de Calidad Institucional 3.3.I.P. Equipo de Implementación NOBACI	

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 diálogos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	3.3.1.P. Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. La institución ha establecido un entorno propicio para el empoderamiento y la implicación activa del personal, mediante mecanismos participativos que permiten la generación y canalización de ideas, así como la toma de decisiones colaborativas. Se evidencia la creación de un entorno organizacional que favorece el aporte de ideas y sugerencias por parte de los empleados, a través de comités y equipos técnicos permanentes integrados por personal de distintas áreas. Entre estos espacios se destacan el Comité de Compras y Contrataciones, el Comité de Gestión de Riesgos, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el Comité de Calidad Institucional, el Equipo de Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), y el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Adicionalmente, se constituyen mesas de trabajo con representantes de las diferentes unidades ejecutoras del Ministerio para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del presupuesto anual. Estas instancias	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
	no solo promueven la colaboración interdepartamental, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia y compromiso del personal con los objetivos institucionales. Este enfoque participativo está respaldado por los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), en sus puntos 6.5 y 6.6 (páginas 9-10), los cuales promueven una cultura de diálogo abierto y comunicación transparente como base para el trabajo en equipo y la mejora continua. Evidencia: 3.3.2.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP 3.3.2.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.3.2.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.2.P. Comité de Calidad Institucional 3.3.2.P. Equipo de Implementación NOBACI	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.3.2.P. Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 3.3.2.P. Convocatoria, cronograma y listado de asistencia a formulación Presupuesto 2024 3.3.2.P. Convocatoria, cronograma y listado de asistencia a formulación Presupuesto 2025 3.3.2.P. Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) (página 9 y 10, puntos 6.5 y 6.6) 3.3.2.H. Listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 3.3.2.I. Minuta de reunión y lista de asistencia Mesa de Trabajo PEI 2025-2028).	
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.	La institución involucra activamente mediante su participación directa en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de procesos y seguimiento de actividades clave. Este enfoque está en consonancia con los principios establecidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), particularmente en los puntos 6.5 y 6.6, que fomentan una cultura de diálogo abierto y trabajo en equipo.	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)	Areas de Mejora
	Se involucra a los colaboradores en la elaboración de documentos estratégicos como el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y el proceso de formulación presupuestaria, mediante jornadas y mesas de trabajo con representantes de las distintas áreas del MIP. Asimismo, el personal participa activamente en la documentación de procesos institucionales y en el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo que fortalece la apropiación de los procedimientos internos y la mejora continua. Además, se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias a través de comités y equipos técnicos permanentes, tales como: ✓ 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 de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) ✓ Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo También se realizan actividades conjuntas con la Asociación de Servidores Públicos del MIP (ASP-MIP), como mecanismo adicional para	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	canalizar propuestas e inquietudes del personal, fortaleciendo el compromiso institucional y la cultura participativa. Evidencia: 3.3.3.P. Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) (página 9 y 10, puntos 6.5 y 6.6) 3.3.3.P. Resolución núm. MIP-RA-0004-2024 que modifica la conformación de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones del MIP 3.3.3.P. Resolución No. MIP-RA-0006-2021 que actualiza el Comité de Gestión de Riesgos 3.3.3.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.3.P. Comité de Calidad Institucional 3.3.3.P. Equipo de Implementación NOBACI 3.3.3.P. Listado de miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 3.3.3.P. Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2024 y listados de asistencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	3.3.3.P. Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2025 y listados de asistencia 3.3.3.H. Listados de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 3.3.3.H. Minuta de reunión y lista de asistencia Mesa de trabajo PEI 2025-2028. En el MIP se procura el consenso entre directivos y empleados en torno a los objetivos institucionales y la manera de medir su cumplimiento, mediante el establecimiento de acuerdos de desempeño laboral, los cuales se alinean con las metas definidas en el Plan Operativo Anual (POA). Estos acuerdos permiten que cada colaborador conozca con claridad su contribución al logro de los resultados esperados. Para garantizar el cumplimiento y fomentar la mejora continua, se realizan reuniones trimestrales entre los directivos y el personal bajo su dependencia, en las que se monitorean los avances, se analizan los resultados obtenidos y se identifican oportunidades de mejora, promoviendo así una gestión participativa del desempeño y reforzando el sentido de corresponsabilidad institucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.P. Plan Operativo Anual 2024 (pág. 51, P. 11.1.2) 3.3.4.P. Plan Operativo Anual 2025 (Dirección Recursos Humanos, pág. 32, P.5.5.36) 3.3.4.H. Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01) 3.3.4.V. Relación de Acuerdos de Desempeño 2024 3.3.4.V. Relación de Acuerdos de Desempeño 2025 3.3.4.V. Resultados Evaluación del Desempeño 2024 3.3.4.V. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño. Como parte del compromiso con el bienestar y la satisfacción del personal, el MIP aplica cada dos años la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral, identificar oportunidades de mejora y detectar factores que puedan estar incidiendo en el logro de los resultados institucionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Se evidencia la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al período 2022-2023, cuya socialización de resultados permitió la elaboración de un plan de mejora, atendiendo las necesidades identificadas. De igual forma, entre el 22 de enero y el 6 de marzo de 2024, se aplicó la encuesta correspondiente al año 2024, dando continuidad al proceso de mejora basado en evidencias. Este mecanismo refuerza la cultura organizacional participativa y la toma de decisiones fundamentada en datos, garantizando así que las iniciativas institucionales respondan de forma oportuna a las condiciones reales del entorno laboral. Evidencia: 3.3.5.P. Plan Operativo Anual 2024 (pág. 53, P. 11.1.4) 3.3.5.P. Plan Operativo Anual 2025 (Dirección Recursos Humanos, pág. 34, P.5.5.43) 3.3.5.H. Aplicación encuesta de clima laboral 2024 3.3.5.V. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.V. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 3.3.5.A. Plan de mejora encuesta de clima 2022 3.3.5.A. Plan de mejora encuesta de clima 2024. El MIP garantiza buenas condiciones ambientales de trabajo, implementando acciones orientadas al cuidado de la salud del personal y al cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral. Para ello ha sido definida la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (PO-RLS-01), la cual establece los lineamientos y actividades para la gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), con un enfoque preventivo frente a enfermedades ocupacionales y accidentes laborales. Como parte de este sistema, se ha fortalecido la conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, ampliando su integración para asegurar la eficacia de sus funciones y garantizar un entorno laboral seguro para todo el personal. Asimismo, la institución cuenta con un médico disponible para atender las necesidades de salud de los colaboradores, como una medida concreta de apoyo al bienestar físico y emocional de su	

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).	equipo humano. Evidencia: 3.3.6.P. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (PO-RLS-01) 3.3.6.P. Acta Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) 3.3.6.P. Convocatorias a jornadas de salud y charlas de prevención 3.3.6.H. Foto de recetario médico MIP 3.3.6.V. Listado de asistencia a jornadas de salud y charlas de prevención. El MIP también se enfoca en garantizar un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal de sus empleados, conforme a lo establecido en las Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01). Esta política reconoce la importancia de la conciliación laboral y personal como un factor clave para la satisfacción y la productividad del personal. Entre las medidas adoptadas se encuentran el otorgamiento de licencias pre y postnatal, permisos para lactancia, y la disponibilidad de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	una sala de lactancia adecuada. Asimismo, se ha implementado la modalidad de trabajo remoto en casos que así lo permiten, contribuyendo a la flexibilidad laboral y al bienestar integral de los colaboradores. Evidencia: 3.3.7.P. Políticas Generales de Recursos Humanos (PO-DRH-01) 3.3.7.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.3.7.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01) 3.3.7.V. Relación de licencias por maternidad y paternidad 2024 y enero-marzo 2025.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El MIP muestra un compromiso claro con la inclusión, la equidad y el apoyo al personal en condiciones de vulnerabilidad. Se prestan atenciones particulares a colaboradores con discapacidad o condiciones de salud especiales, como la flexibilización de la jornada laboral. Igualmente, se consideran las necesidades de empleados en situación desfavorecida, brindando almuerzo diario a todo el personal, servicio de transporte institucional, y suministro de uniformes al personal de	

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).	mayordomía, entre otras medidas. La institución fomenta además la igualdad de oportunidades a través de concursos públicos de ingreso, promoviendo el acceso a la administración pública en condiciones de equidad. En términos de accesibilidad, el MIP cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad y ascensores, asegurando condiciones dignas y seguras para todo su personal. Evidencia: 3.3.8.H. Foto de rampas de acceso a la edificación y ascensores 3.3.8.V. Relación de personal con jornada laboral flexible. En el marco del Procedimiento de Compensación y Beneficios Laborales (PR-OTC-01), el MIP implementa planes y métodos de recompensa y motivación para el personal, con el fin de estimular el rendimiento, fortalecer el sentido de pertenencia y promover el bienestar integral. Entre las acciones implementadas se encuentran el otorgamiento de día libre por motivo de cumpleaños, incentivos por	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)	Areas de Mejora
	rendimiento individual, incentivos por logro de indicadores. El MIP cuenta con un equipo de softball que participa activamente en encuentros deportivos e intercambios con otras instituciones, fomentando el compañerismo y la integración a través del deporte. Además, se desarrollan jornadas de salud y actividades preventivas que no solo cuidan el bienestar físico del personal, sino que también fortalecen la cultura institucional de cuidado mutuo y reconocimiento. Evidencia: 3.3.9.P. Política Compensación y Beneficios Laborales (PO-OTC-01) 3.3.9.P. Plan Operativo Anual 2025 (Pág. 33,34, Departamento Organización del Trabajo y Compensación) 3.3.9.P. Convocatorias y listados de asistencia jornadas de salud y charlas de prevención 3.3.9.P. Invitaciones a partidos de softball 3.3.9.H. Procedimiento Compensación y Beneficios Laborales ((PR-OTC-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	3.3.9.H. Pago bono por desempeño personal de carrera administrativa 2023 3.3.9.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2023 3.3.9.H. Pago bono por desempeño personal de carrera administrativa 2024 3.3.9.H. Pago incentivo por rendimiento individual 2024 3.3.9.V. Relación de día libre por cumpleaños tomados 2024 y 2025.]	

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)	Areas 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,	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.	No se observa que se identifica a socios clave del sector privado.]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Evidencia: 4.1.1.P. Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09).	
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 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.	El MIP desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con socios claves del sector público y privado, sociedad civil, y proveedores. El MIP ha firmado acuerdos de cooperación a fin de impactar las partes interesadas. Evidencia: 4.1.2.P. Relación de acuerdos y convenios. En los acuerdos/convenios suscritos por el MIP, se define 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. Evidencia: 4.1.3.P. Relación de acuerdos y convenios firmados 4.1.3.H. Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05)	No se evidencia que en los acuerdos/convenios suscritos se incluyen controles, evaluaciones y revisiones; no se evidencia 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.	4.1.3.V. Formulario Preevaluación de Proveedores (FO-CC-04) 4.1.3.V. Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05). 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 ha establecido 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.H. Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05) 4.1.5.V. Formulario de Preevaluación (FO-CC-	No se evidencia que se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	04) 4.1.5.V. Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05) 4.1.5.V. Compras Verdes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El MIP ha definido una política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones, de acuerdo a las normativas legales vigentes. Las informaciones relevantes sobre la gestión institucional son publicadas en el portal web y redes sociales. 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. El MIP ha obtenido y mantiene la certificación en la norma NORTIC A3-2014, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.2.I.P. Plan Operativo Anual 2025 Oficina de Acceso a la Información (OAI), (pág. 47) 4.2.I.P. Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.2.I.H. Portal web institucional https://mip.gob.do/ 4.2.I.H. Redes sociales MIP: Facebook: https://www.facebook.com/MinInteriorRD/ X (Twitter) https://twitter.com/MinInteriorRD?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor Instagram: https://www.instagram.com/mininteriorrd/?hl=es-la YouTube: https://www.youtube.com/@ministeriodeinteriorypolic7949/featured 4.2.I.H. Portal de Transparencia https://mip.gob.do/transparencia/ 4.2.I.H. Certificación NORTIC A3-2014 norma sobre publicación de Datos Abiertos	

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.	del Gobierno Dominicano. Se implementa una estrategia de promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones y ejecución de soluciones de convivencia pacífica, programas de seguridad preventiva en los sectores vulnerables y programa de cultura de convivencia ciudadana. A través de las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género, se integra a los representantes de las comunidades. Fueron aplicadas encuestas a los grupos de interés externos para identificar sus necesidades y expectativas. Además, se han puesto a disposición de los ciudadanos/clientes distintos canales para la recepción de quejas y sugerencias. Evidencia: 4.2.2.P. Plan Estratégico Institucional 2025-2028, Eje III: Construcción Comunitaria del Orden 4.2.2.P. Plan Operativo Anual 2025 (Dirección Coordinación de Gobernaciones Provinciales, Dirección de Mesas Locales, Dirección	

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.	Recepción y Seguimiento de Denuncias Ciudadanas, Dirección Convivencia y Cultura Pacífica) 4.2.2.H. Fotos buzones de quejas y sugerencias 4.2.2.V. Resultados de encuestas de necesidades y expectativas 4.2.2.V. Análisis de Actores Involucrados Plan Estratégico Institucional 2025-2028 (pág. 45-46) 4.2.2.V. Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 4.2.2.V. Informe Resultados de Medición de los Atributos de Calidad Establecidos Carta Compromiso al Ciudadano (OD-CG-10). El marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, así como la definición de los canales establecidos para tales fines, está definido en el procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-11). Se aplican encuestas de satisfacción semestralmente a los usuarios de los servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	prestados por el MIP, en base a una ficha técnica previamente definida. Evidencia: 4.2.3.P. Plan Operativo Anual Depto. de Estadísticas 2023 4.2.3.P. Plan Operativo Anual Depto. de Estadísticas 2024 4.2.3.P. Plan Operativo Anual Depto. de Estadísticas 2025 4.2.3.P. Ficha Técnica Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública 2023 (FO-EST-02) 4.2.3.P. Ficha Técnica Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública 2024 (FO-EST-02) 4.2.3.P. Ficha Técnica Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública 2025 (FO-EST-02) 4.2.3.H. Procedimiento Quejas, Sugerencias y Reclamos (PR-CG-11)	

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.V. Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 4.2.3.V. Informe Resultados de Medición de los Atributos de Calidad Establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 4.2.3.A. Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10). El MIP dispone de un catálogo de servicios, el cual se encuentra disponible en la sección Servicios del portal web institucional donde se describe el servicio, requisitos, costo, forma de acceder al mismo, unidad ejecutora responsable de la prestación y otras informaciones relevantes sobre los mismos. Este catálogo de servicios se encuentra disponible, además, a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. El MIP cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, que contiene información sobre los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencia: 4.2.4.H. Captura de pantalla Servicios en	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	portal web https://mip.gob.do/servicios/ 4.2.4.H. Captura de pantalla al catálogo de servicios MIP en Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos https://observicios.gob.do/services?search=interior+y+policia 4.2.4.H. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023 4.2.4.V. Informe Evaluación de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano diciembre 2024.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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) 2025- 2028 como parte del Eje Estratégico 5: “<i>Fortalecimiento de la Gestión Institucional</i>”, de manera específica con el objetivo estratégico OE.5. “<i>Garantizar la eficiencia del desempeño institucional mediante la implementación de iniciativas innovadoras y eficaces.</i>” Anualmente es elaborado el presupuesto	

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.	institucional para garantizar el uso eficaz y eficiente de los recursos financieros y el cumplimiento de las normativas legales vigentes. Evidencia: 4.3.I.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (págs. 60, 85) 4.3.I.P. Plan Operativo Anual 2025 4.3.I.P. Plan Operativo Anual 2025 Dirección Financiera 4.3.I.P. Presupuesto institucional 2024 4.3.I.P. Presupuesto institucional 2025 4.3.I.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024 4.3.I.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2025. Se evidencia la elaboración del presupuesto institucional apegado a las normativas legales aplicables y alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y los Planes Operativos Anuales (POA). Evidencia:	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.	4.3.2.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 4.3.2.P. Presupuesto institucional 2024 4.3.2.P. Presupuesto institucional 2025 4.3.2.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024 4.3.2.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2025 4.3.2.V. Informe de ejecución metas físicas-financieras 2024 4.3.2.V. Informe de ejecución metas físicas-financieras enero-marzo 2025. Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria, mediante la vinculación del presupuesto al Plan Operativo Anual y Plan Anual de Compras. Con la publicación del presupuesto e informes de ejecución presupuestaria en el portal de Transparencia se garantiza el acceso a esta información a la población y partes interesadas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Evidencia: 4.3.3.P. Vinculación POA-PACC-Presupuesto 4.3.3.H. Impresión de pantalla publicación presupuesto e informes de ejecución presupuestaria en portal Transparencia Presupuesto - Ministerio de Interior y Policía. 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. Evidencia: 4.3.4.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 4.3.4.P. Presupuesto institucional 2024 4.3.4.P. Presupuesto institucional 2025 4.3.4.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2024 4.3.4.P. Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas y Financieras 2025 4.3.4.V. Informe de evaluación metas físicas-financieras 2024	No se evidencia el uso de contabilidad de costos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	4.3.4.V. Informe de evaluación metas físicas-financieras enero-marzo 2025. El Ministerio de Interior y Policía (MIP) ha establecido su Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2025-2028, delineando una visión clara para el desarrollo y fortalecimiento de sus objetivos institucionales. Como parte de este proceso, se han diseñado planes operativos específicos que optimizan la ejecución y el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo. Además, el MIP ha definido metas físicas y financieras, asegurando una planificación estructurada y medible. La asignación de recursos se enmarca en un presupuesto basado en resultados, permitiendo una gestión eficiente y transparente que maximice el impacto de las iniciativas estratégicas, incluidas aquellas relacionadas a la transversalidad del enfoque de género y gestión de riesgos y cambio climático. Evidencia: 4.3.5.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 4.3.5.P. Plan Operativo Anual 2024 4.3.5.P. Plan Operativo Anual 2025	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.3.5.P. Presupuesto institucional 2024 4.3.5.P. Presupuesto institucional 2025 4.3.5.V. Informe de evaluación de las Metas Físicas-Financieras 2024 4.3.5.V. Informe de evaluación de las Metas Físicas-Financieras 2025.	
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, en la estructura organizativa y con la asignación de funciones claramente definidas en el Manual de Organización y 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.P. Resolución No. MIP-RA-0001-2025 que aprueba la modificación de la Estructura Organizativa del MIP	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.3.6.P. Resolución No. MIP-RA-0001-2023 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones. 4.3.6.P. Caracterización de Proceso Gestión Financiera (CP-DF-01) 4.3.6.P. 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 para impartir docencia. Además, se ofrecen capacitaciones a través de diversas plataformas digitales. Asimismo, se observa que la información documentada se almacena en carpetas compartidas en la red y en formato físico. El	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.	MIP utiliza la herramienta SharePoint como un sitio de colaboración para el registro y control de información documental. Evidencia: 4.4.I.P. Plan de Capacitación Anual 2024 4.4.I.P. Plan de Capacitación Anual 2025 4.4.I.H. Impresión de pantalla de carpetas de red compartidas 4.4.I.H. Impresión de pantalla carpeta en SharePoint 4.4.I.V. Permisos por estudios 2024 4.4.I.V. Permisos por estudios 2025. 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	

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.	sociales y demás canales definidos en la Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01), es procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencia: 4.4.2.P. Caracterización de Proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01) 4.4.2.P. Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.2.H. Procedimiento de Respaldo de la Información (backup) (PR-SM-01) 4.4.2.H. Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-I I) 4.4.2.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 4.4.2.V. Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09). El MIP ofrece a sus colaboradores programas de capacitación y desarrollo profesional enfocados en habilidades digitales. Se han incluido dentro del Plan de Capacitación Anual actividades formativas para fomentar el	

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.	conocimiento sobre herramientas digitales, tales como Power BI. Se implementa, además, el uso de plataformas digitales que faciliten la colaboración y el intercambio de información entre los empleados. Se evidencia el uso de herramientas digitales como SharePoint y Microsoft Teams, como sitios de colaboración para el registro y control de la información documental del MIP. Evidencia: 4.4.3.P. Plan de Capacitación Anual 2025 4.4.3.H. Impresión de pantalla carpetas en SharePoint 4.4.3.H. Impresión de pantalla carpetas en Microsoft Teams 4.4.3.V. Listados de asistencia capacitaciones Diplomado en Transformación Digital, Power BI. El Ministerio de Interior y Policía como órgano rector de la seguridad ciudadana mantiene una participación activa en espacios de colaboración e intercambio de buenas prácticas con entidades y organismos de diversas partes del mundo. En este aspecto el	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	MIP participó en la III Cumbre de Ministros del Comité Latinoamericano de Seguridad Interior (CLASI), así como en la 8va. Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas -MISPA VIII-. El MIP participó, además, en la Reunión Birregional sobre Inteligencia Artificial y Delincuencia organizada por el programa de la Unión Europea El PAcCTO (Programa de Asistencia contra el Crimen Transnacional Organizado). Para reforzar la cooperación bilateral en materia de seguridad ciudadana, con un enfoque especial en la lucha contra el crimen organizado, el MIP en conjunto a la Policía Nacional y el Gobierno de Estados Unidos formalizó un importante memorándum de entendimiento, consolidando las acciones conjuntas entre ambas naciones para el combate de delitos transnacionales, el intercambio de información estratégica y la implementación de buenas prácticas en la prevención y persecución del crimen. Con el objetivo de promover una mayor eficiencia, transparencia y rendición de cuentas en la gestión de entidades encargadas de la seguridad pública, los ministerios de Administración Pública y de Interior y Policía, firmaron un convenio de colaboración para el diseño e implementación del Sistema de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Monitoreo de la Administración Pública en materia de Seguridad (SISMAP Seguridad). Para ello, se ha establecido una mesa técnica interinstitucional que coordina la recopilación de información clave para el monitoreo del SISMAP Seguridad, contribuyendo a una gestión más transparente y eficiente. El MIP también ha suscrito un convenio con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) para equipar con internet y tecnología avanzada a 63 destacamentos policiales en todo el país. Como parte de este proyecto denominado “Destacamentos Conectados”, se logró además la capacitación de 147 agentes de la Policía Nacional en el manejo de herramientas tecnológicas para eficientizar la operatividad de los destacamentos policiales. En el marco del proyecto de convivencia ciudadana, una iniciativa que busca introducir mecanismos efectivos para la resolución de conflictos comunitarios, el MIP desarrolla actividades conjuntas con la Liga Municipal Dominicana. Dentro de las estrategias conjuntas se incluyen la instalación de Mesas Locales de Seguridad y Ciudadanía y Género y el fortalecimiento de la Policía Municipal.	

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.	En consonancia con los lineamientos estratégicos para fortalecer la lucha contra el crimen organizado transnacional, funcionarios del MIP sostuvieron una reunión de alto nivel con una delegación del Programa de Asistencia contra el Crimen Transnacional Organizado (El PAcCTO), donde se destacaron las estrategias de prevención y protección de la juventud, integrando actores de diversos ministerios para trabajar en la recolección de datos y la creación de diagnósticos, así como la presentación del IDEAL 3.0, un instrumento clave para evaluar las amenazas del crimen organizado en América Latina, basado en la herramienta SOCTA de Europol. Evidencia: 4.4.4.P. Plan Estratégico Institucional 2025-2028 (págs. 26) 4.4.4.H. Notas de prensa. 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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. 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.P. Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.5.P. Caracterización de Proceso Gestión de Tecnología de la Información (CP-DTIC-01)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.4.5.H. Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01) 4.4.5.H. Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02) 4.4.5.H. Procedimiento de Respaldo de la Información (Backup) (PR-SM-01) 4.4.5.V. Matriz de clasificación de la información (FO-DC-02).	
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 están 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, así como de divulgar información relevante para el funcionamiento de la institución, se emplean diversos medios, como boletines, correo institucional, comunicaciones, reuniones presenciales y virtuales, flotas, grupos de WhatsApp, murales y pantallas digitales, entre otros. Asimismo, se hace uso de carpetas de red compartidas por área, con sus respectivos mecanismos de seguridad, además de herramientas digitales como SharePoint y Microsoft Teams, que facilitan la colaboración	

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	y el registro y control de la información documental. Además, se distribuyen copias controladas de la documentación de los procesos que forman parte del alcance del Sistema Integrado de Gestión a las áreas correspondientes. Evidencia: 4.4.6.P. Política de Gestión Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) 4.4.6.H. Impresión de pantalla correo electrónico institucional 4.4.6.H. Impresión de pantalla de carpetas de red compartidas 4.4.6.H. Impresión de pantalla carpeta en SharePoint 4.4.6.H. Impresión de pantalla carpetas en Microsoft Teams 4.4.6.H. Remisión copias controladas de información documentada del SIG. 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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.P. Plan Operativo Anual 2025 Dirección Recursos Humanos (pág. 25, P. 5.5.31) 4.4.8.H. Impresión de pantalla usuarios de carpetas de red compartidas 4.4.8.H. Impresión de pantalla de usuarios de correo electrónico institucional (muestra de usuarios) 4.4.8.H. Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01).	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La gestión de la tecnología se diseña alineada a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2028, de manera específica al Eje Estratégico V: “<i>Fortalecimiento de la Gestión Institucional</i>” y al Objetivo Estratégico 5: “<i>Garantizar la eficiencia del</i>	

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>desempeño institucional, mediante la implementación de iniciativas innovadoras y eficaces”.</i> Asimismo, su alineación con el Plan Operativo Anual se evidencia a través de la estrategia de <i>“Optimización de los sistemas de información e infraestructura tecnológica”.</i> Evidencia: 4.5.I.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 60) 4.5.I.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36) 4.5.I.V. Informes de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual 2024 4.5.I.V. Informe de Avances, Seguimiento y Ejecución Plan Operativo Anual enero-marzo 2025.	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)	Areas de Mejora
	El MIP como organismo coordinador y con funciones de Secretaría Técnica, a través del Observatorio Nacional de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana, 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.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 60) 4.5.3.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36) 4.5.3.H. Visual Studio Professional 2019 4.5.3.H. Firewall 4.5.3.H. Impresión de pantalla central telefónica Open Source (Código Abierto) ISSABEL PBX 4.5.3.H. Certificación NORTIC E3:2014 4.5.3.H. Impresión de pantalla portal	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Observatorio Centro Nacional de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana - 	
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 aprovecha la tecnología para fomentar la colaboración y participación, utilizando herramientas en la nube y promoviendo la digitalización de la información relevante para la organización. Para ello, se emplea la plataforma de productividad basada en la nube Microsoft 365, junto con aplicaciones clave como Microsoft Teams, Outlook y OneDrive. Además, se utilizan carpetas compartidas en la red, Project, SharePoint para optimizar la gestión y el acceso a la información. Se ha puesto en funcionamiento el Portal de Servicios MIP, diseñado para optimizar la gestión de servicios de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Recursos Humanos, Transportación y Servicios Generales, brindando a los usuarios internos una plataforma ágil y centralizada para sus solicitudes. Evidencia:	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	4.5.4.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 60) 4.5.4.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36) 4.5.4.H. Impresión de pantalla carpetas en Microsoft Teams 4.5.4.H. Impresión de pantalla de carpetas de red compartidas 4.5.4.H. Impresión de pantalla carpeta en SharePoint 4.5.4.H. Impresión de pantalla correo electrónico institucional 4.5.4.H. Impresión de pantalla portal servicios internos. Con el objetivo de optimizar la gestión de los servicios internos, se ha puesto en funcionamiento el Portal de Servicios MIP, diseñado para optimizar la gestión de servicios de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Recursos Humanos, Transportación y Servicios Generales, brindando a los usuarios internos una plataforma ágil y centralizada para sus	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
necesidades y expectativas de los grupos de interés.	solicitudes. Para facilitar la selección del servicio de almuerzo, se ha implementado una aplicación en línea que facilita el proceso, mejorando su eficiencia y gestión para los colaboradores. De igual forma, se ha digitalizado la programación anual de vacaciones a través de un formulario digital. El MIP ofrece a los usuarios y a la ciudadanía en general, a través de la sección Servicios de su portal web institucional, la descripción detallada y los requisitos de sus principales servicios. Además, para atender de manera digital las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el MIP dispone de un espacio para la recepción de quejas, accesible mediante un enlace en su portal web institucional, el cual conecta directamente con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. Evidencia: 4.5.5.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 60) 4.5.5.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.5.5.H. Impresión de pantalla portal servicios internos 4.5.5.H. Aplicación para selección de almuerzo 4.5.5.H. Correo de remisión link para programación anual de vacaciones 4.5.5.H. Información sobre servicios en portal web Servicios - Ministerio de Interior y Policía 4.5.5.H. 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 gestión tecnológica del MIP están respaldados por el Sistema de Gestión Integrado, basado en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). Como parte de este enfoque, se ha definido el procedimiento PR-SM-01, relativo al Respaldo de la Información (Backup). Asimismo, se ha establecido el procedimiento PR-DTIC-02, para la Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información, garantizando un control eficiente del acceso a los recursos tecnológicos. El MIP cuenta con la certificación en la norma NORTIC A3:2014, referente a la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	fortaleciendo la transparencia y accesibilidad de la información. Además, se evidencia la implementación de equipos de seguridad tecnológica, como cortafuegos, que protegen la información de amenazas externas y aseguran su confidencialidad, disponibilidad e integridad. 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.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 60) 4.5.6.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36) 4.5.6.P. Relación de acuerdos de colaboración e interoperabilidad	

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.H. Procedimiento de Respaldo de la Información (Back up) (PR-SM-01) 4.5.6.H. Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02) 4.5.6.H. Firewall. El MIP considera las necesidades de accesibilidad de los usuarios con discapacidades y aquellos que requieren fortalecer sus habilidades para el trabajo en entornos digitales. Para ello, ha incorporado un lector de pantalla o <i>Screen Reader</i> en el portal web institucional, el cual facilita la identificación e interpretación de los elementos visuales mediante sintetizadores de texto a voz. Además, el portal cuenta con un menú de accesibilidad optimizado, que ofrece funciones como ajuste de contraste, realce de contenido, ampliación de texto, espaciado personalizado, opción para detener animaciones, configuración amigable para dislexia, modificación del cursor, información adicional, ajuste de altura de línea y alineación de texto, garantizando una navegación más inclusiva y accesible para todos los usuarios.	No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Para fomentar el cuidado del medioambiente y reducir el consumo de papel y tinta, el correo electrónico institucional incorpora, al pie de cada mensaje, una advertencia sobre la impresión. Evidencia: 4.5.7.H. Lector de pantalla en portal web 4.5.7.H. Pie de página en correo electrónico.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
I) 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 eficiente, efectivo y sostenible de todas sus instalaciones a través del Departamento de Servicios Generales. Esto incluye edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, mobiliario, equipos electrónicos y materiales. El procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-MA-01) establece las pautas para la correcta aplicación y	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)	Areas de Mejora
	seguimiento del Programa General de Inspecciones y Mantenimientos Preventivos (FO-SG-01), abarcando la planta física, mobiliario y equipos de oficina del MIP. Para asegurar el mantenimiento óptimo de la flotilla vehicular, el MIP mantiene acuerdos con concesionarios y talleres especializados, garantizando las reparaciones y mantenimiento de sus unidades. Estas intervenciones se realizan cada 5,000 o 10,000 km, dependiendo del 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). Evidencia: 4.6.I.P. Plan Operativo Anual (POA) Departamento Servicios Generales (página 32, P.5.5.47) y Departamento Transportación (página 32, P.5.5.48) 4.6.I.P. Programación de trabajos 2025 Servicios Generales 4.6.I.H. Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Activos Fijos (Equipos) (PR-	

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.	ASTIC-03) (páginas 6 y 7; 11 y 13) 4.6.I.H. Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-MA-01) 4.6.I.V. Programa General de Inspecciones y Mantenimientos Preventivos (FO-SG-06) 4.6.I.V. Hoja de inspección de planta eléctrica (FO-MA-03). Mediante el seguimiento a la implementación de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, la institución garantiza condiciones de trabajo seguras y efectivas, promoviendo la integridad de sus instalaciones. Para fortalecer la seguridad y el bienestar laboral, cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, encargado de asegurar un ambiente de trabajo saludable y óptimo para todo el personal. En términos de accesibilidad, en el primer nivel se dispone de una rampa para facilitar el ingreso de personas con discapacidad física, y el edificio cuenta con seis ascensores con capacidad para ocho personas cada uno, permitiendo un desplazamiento eficiente dentro de las instalaciones.	

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.	Evidencia: 4.6.2.P. Programación de trabajos 2025 Servicios Generales 4.6.2.H. Acta reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.6.2.H. Rampas de acceso a la edificación y ascensores. La institución aplica la política de ciclo de vida para equipos técnicos, mobiliario, vehículos y demás activos. Al momento de su adquisición, cada bien es codificado para su adecuada gestión y seguimiento. Una vez que el activo ha cumplido su vida útil, se procede a su descargo conforme a las normativas legales vigentes aplicables a bienes del Estado, asegurando una disposición responsable y en cumplimiento con los procedimientos establecidos. Evidencia: 4.6.3.P. POA Depto. Activo Fijo (pág. 33, P. 5.5.58) 4.6.3.H. Codificación de activos fijos 4.6.3.H. Inventario de activos fijos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se observa que se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El MIP garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte mediante la provisión oportuna de mantenimiento preventivo a su flota vehicular, asegurando su óptimo desempeño y durabilidad. Asimismo, se implementan tecnologías de ahorro energético, incluyendo iluminación LED y sistemas de climatización eficientes con tecnología inverter, contribuyendo a la sostenibilidad y reducción del consumo energético. Evidencia: 4.6.5.P. Plan de mantenimiento vehículos 4.6.5.H. Adquisición de aires acondicionados inverter y luces LED (ver también evidencias de la instalación).	No se evidencia que se garantiza el uso sostenible de los medios de transporte.
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).	El MIP cuenta con una ubicación estratégica que facilita el acceso tanto a empleados como a ciudadanos/clientes. La institución se encuentra rodeada por diversas rutas interurbanas, permitiendo una conectividad eficiente mediante autobuses de	No se evidencia que se garantiza acceso a estacionamiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	uso público colectivo. Además, su cercanía a las estaciones del Metro de Santo Domingo: Casandra Damirón y coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez, refuerza su accesibilidad y disponibilidad de transporte. En cuanto a infraestructura accesible, en el primer nivel se dispone de una rampa diseñada para facilitar el ingreso de personas con discapacidad física. Asimismo, el edificio cuenta con seis ascensores con capacidad para ocho personas cada uno, asegurando un desplazamiento cómodo y eficiente dentro de las instalaciones. Evidencia: 4.6.6.H. Ubicación geográfica MIP 4.6.6.H. 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)	Areas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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, se identificaron, mapearon y documentaron los procesos clave. Esta tarea se ha llevado a cabo mediante fichas de caracterización de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales e instructivos de trabajo, garantizando una gestión estructurada y eficiente. Esta identificación y documentación se realizaron teniendo en cuenta los servicios de mayor demanda, con el objetivo de optimizar la operatividad institucional y asegurar la calidad en la prestación de los servicios. Evidencia: 5.1.1.P. Mapa de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 5.1.1.P. Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) 5.1.1.H. Fichas de caracterización de procesos 5.1.1.H. Lista maestra de Información Documentada (FO-CG-01) 5.1.1.H. Manual de Procedimientos Misionales	

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.	(MA-DI-01).	No se evidencia que se diseñe 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.	Como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y la adopción del modelo CAF, en el MIP se han identificado, mapeado y documentado los procesos clave a través de fichas de caracterización, procedimientos, políticas, guías, manuales e instructivos de trabajo. Esta documentación se ha realizado considerando los servicios de mayor demanda, asegurando su alineación con las necesidades de los ciudadanos/clientes. Se han identificado y analizado los riesgos asociados a los procesos dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Antisoborno, conforme a las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). Estos riesgos están detallados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08), donde además se incluyen las acciones para su mitigación y gestión proactiva.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	En el marco del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, se llevó a cabo un análisis FODA, identificando las principales oportunidades y amenazas del entorno, así como las fortalezas y debilidades internas. Con base en este análisis, se definieron y priorizaron estrategias orientadas a maximizar el potencial de la organización, corrigiendo sus debilidades para capitalizar oportunidades y minimizar amenazas. Las expectativas y necesidades de los ciudadanos/clientes y demás grupos de interés han sido identificadas y documentadas en la Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos (FO-DPD-09), lo que permite asegurar que las estrategias y acciones organizacionales respondan de manera efectiva a sus demandas y prioridades. El seguimiento del PEI se realiza de manera anual, con una evaluación final al cierre del período. El avance en el cumplimiento de los objetivos se verifica mediante los reportes de seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), proporcionando información clave para la toma de decisiones y ajustes estratégicos. La asignación de recursos se realiza bajo un enfoque de presupuesto basado en resultados, lo que permite una gestión eficiente y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	transparente de los fondos institucionales, optimizando el impacto de las iniciativas estratégicas y garantizando su alineación con los objetivos establecidos. Evidencia: 5.1.3.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (págs. 46-56, Análisis FODA) 5.1.3.P. Mapa de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad del MIP (MP-DI-01) 5.1.3.P. Presupuesto 2025 5.1.3.P. Presupuesto 2024 5.1.3.P. Programación Indicativa Anual Física-Financiera, 2025 5.1.3.P. Programación Indicativa Anual Física-Financiera, 2024 5.1.3.P. Mapa de Macroprocesos y Procesos del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 37001 (MP-DI-02) 5.1.3.P. Matriz de Riesgo y Oportunidades (FO-CG-08) 5.1.3.P. 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.P. Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos (FO-DPD-09). La identificación y asignación de responsabilidades en los procesos del MIP están claramente establecidas en el Manual de Organización y Funciones. De manera específica, los responsables de la ejecución de cada actividad se encuentran detallados en las fichas de caracterización de procesos y en los procedimientos operativos de cada unidad, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales. Evidencia: 5.1.4.P. Resolución núm. MIP-RA-0001-2023, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Interior y Policía (MIP) 5.1.4.H. Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01).	No se evidencia que se simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.
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 través del proyecto Burocracia Cero, en coordinación con el MAP y la OGTIC. Evidencia: 5.1.5.H. Lista de asistencia y minutas reuniones	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	Burocracia Cero.] El MIP impulsa la optimización de procesos mediante la observación y aplicación de buenas prácticas nacionales e internacionales, asegurando una gestión eficiente, transparente y alineada con estándares de calidad. En este sentido, ha incorporado referencias internacionales en materia de seguridad ciudadana, además de suscribir acuerdos de cooperación con la mayoría de los países con los que la nación mantiene relaciones diplomáticas. Para fortalecer su enfoque de excelencia, el MIP ha adoptado el Marco Común de Evaluación (CAF), obteniendo la certificación Sello CAF +300, otorgada por el Ministerio de Administración Pública, lo que reafirma su compromiso con la mejora continua. Asimismo, ha implementado el Sistema Integrado de Gestión (SIG), certificado bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), garantizando estándares de calidad y promoviendo la integridad institucional.	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Como parte de su política de transparencia y servicio, el MIP pone a disposición de los ciudadanos su Carta Compromiso, documento en el que se detallan los estándares de calidad de los servicios comprometidos. Además, se ha creado el Departamento de Innovación y Mejora de la Gestión, bajo la supervisión de la Dirección de Control de la Gestión, con el propósito de desarrollar iniciativas innovadoras que mejoren la experiencia del ciudadano en el acceso a los servicios del MIP, así como estrategias para fortalecer la gestión interna. Evidencia: 5.1.6.P. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 (pág. 26-32, “9.1 Enfoque y buenas prácticas internacionales en materia de seguridad ciudadana”) 5.1.6.P. Resolución núm. MIP-RA-0001-2023, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Interior y Policía (MIP) 5.1.6.P. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023 5.1.6.H. Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300	

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.).	5.1.6.H. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión. El MIP ha definido indicadores de resultados clave para monitorear, medir y evaluar la eficacia de sus procesos, como parte de su Sistema Integrado de Gestión (SIG), certificado bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). Estos indicadores permiten asegurar la mejora continua y la transparencia en la gestión institucional. Asimismo, el MIP pone a disposición de los ciudadanos su Carta Compromiso, en la cual se establecen estándares de cumplimiento y calidad para los servicios ofrecidos, garantizando una atención alineada con las expectativas y necesidades de la población. Evidencia: 5.1.7.P. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023 5.1.7.V. Matriz Indicadores del Sistema Integrado de Gestión (FO-CG-34).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	El MIP revisa y mejora continuamente los procesos de protección de datos, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes en tecnologías de la información y comunicación. Para garantizar la seguridad de la información, se han implementado controles de acceso con asignación de roles y privilegios, conforme a una metodología definida para la administración de los sistemas de información y bases de datos que conforman la infraestructura tecnológica del MIP. Este proceso está formalizado en el Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02), asegurando una gestión estructurada y segura de los datos. Asimismo, se evidencia el uso de equipos de seguridad tecnológica, como cortafuegos, que protegen la información contra amenazas externas, garantizando su confidencialidad, disponibilidad e integridad. Evidencia: 5.1.8.P. Plan Operativo Anual (POA) 2025 (Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación, páginas 34-36) 5.1.8.H. Procedimiento de Respaldo de la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Información (BackUp) (PR-SM-01) 5.1.8.H. Procedimiento de Asignación de Roles y Privilegios en los Sistemas de Información (PR-DTIC-02) 5.1.8.H. 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)	Areas de Mejora
La Organización: 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	El MIP fomenta la participación activa de los ciudadanos y clientes en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos, estableciendo estándares de calidad a partir de la retroalimentación obtenida mediante quejas, sugerencias, reclamos y encuestas de satisfacción. Para garantizar una gestión eficiente de estos aportes, se han definido lineamientos específicos para la recepción y atención de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, conforme al Procedimiento para el Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-01). Este proceso permite a ciudadanos, clientes y otras partes	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	interesadas expresar sus opiniones y contribuir a la optimización continua de los servicios. Evidencia: 5.2.I.H. Procedimiento de Control Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PR-CG-I I) 5.2.I.H. Matriz monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 5.2.I.V. Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 5.2.I.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 5.2.I.V. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2025. El MIP ha creado, como piedra angular del Sistema Nacional de Armas (SISNA), el Laboratorio Balístico y Biométrico (LABSS), 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:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	5.2.2.H. 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 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.H. Boletín Estadísticas Institucionales 2024	

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, tableros de anuncios en Braille y audio).	5.2.3.H. Boletín Estadísticas Institucionales enero-marzo 2025 5.2.3.V. Informes trimestrales del Departamento Igualdad de Género. El MIP fomenta la accesibilidad a sus productos y servicios, asegurando que la información relevante sobre requisitos, modalidades y horarios de prestación esté disponible en su portal web institucional. Para garantizar una experiencia inclusiva, el portal incorpora un lector de pantalla (Screen Reader), facilitando la identificación e interpretación de los elementos visuales mediante sintetizadores de texto a voz. Además, el sitio web cuenta con un menú de accesibilidad optimizado, que ofrece funciones como ajuste de contraste, realce de contenido, ampliación de texto, espaciado personalizado, opción para detener animaciones, configuración amigable para dislexia, modificación del cursor, acceso a información adicional, ajuste de altura de línea y alineación de texto. Todo esto contribuye a una navegación más cómoda e inclusiva para los usuarios.	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
	El MIP posee la certificación en la norma NORTIC A3-2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, asegurando que los datos publicados estén disponibles para su reutilización por parte de la sociedad civil, las empresas privadas u otros organismos gubernamentales. Para acercar el acceso a los servicios de mayor demanda, la ciudadanía puede acudir a los Puntos GOB ubicados en Megacentro, Sambil y Santiago. Asimismo, se han habilitado oficinas regionales en Santiago, Azua y La Romana, además de una sede en Nueva York, Estados Unidos, ampliando la cobertura y disponibilidad de atención para los usuarios. Evidencia: 5.2.4.H. Captura de pantalla sección “Servicios”, portal web institucional Servicios - Ministerio de Interior y Policía 5.2.4.H. Lector de pantalla en portal web 5.2.4.H. Certificación norma Nortic A3-2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano 5.2.4.H. Publicación de datos abiertos en portal web	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	5.2.4.H. Catálogo de servicios MIP en Puntos GOB 5.2.4.H. Oficinas regionales Santiago, Azua, La Romana y Nueva York.	

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:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos 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. 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	

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.	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.P. Relación de acuerdos de colaboración 5.3.1.H. Captura de pantalla Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ 5.3.1.H. Impresión de pantalla enlace Citas LABBS. A través del Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas, (LABBS), el MIP captura las informaciones sociodemográficas y biométricas de los licenciarios de armas de fuego, así como las huellas balísticas de las armas, (propiedad de civiles y de instituciones militares y policiales). Esta base de datos está disponible para	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	consulta e intercambio de información entre órganos de investigación y seguridad del estado, así como 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 de prevención, reducción y control de la criminalidad y la violencia. Evidencia: 5.3.2.H. Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (LABBS) 5.3.2.H. 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.	No se evidencia que se crean grupos de trabajo con los proveedores de servicios para solucionar problemas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	También la conformación de mesas sectoriales para abordar la seguridad ciudadana representa una estrategia clave para articular esfuerzos entre distintas instituciones del Estado, la sociedad civil y otros actores relevantes. Estas mesas funcionan como espacios de diálogo y coordinación interinstitucional, donde se analizan los factores que inciden en la percepción y realidad de la inseguridad, y se diseñan acciones concretas con enfoque territorial y participativo. Al integrar representantes de sectores como justicia, educación, salud, policía, gobiernos locales y comunidades, se fomenta una visión integral de la seguridad, se optimiza el uso de recursos y se fortalece la corresponsabilidad social en la construcción de entornos seguros. Evidencia: 5.3.3.P. Plan Operativo Anual 2025 (Dirección Coordinación de Mesas Municipales, pág. 19) 5.3.3.V. Informes de avance POA 2024 (Producto P9) 5.3.3.V. Informe de avance POA 2025 (enero-marzo) (Producto 3.3.4) 5.3.3.V. Informes reuniones mesas sectoriales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	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 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. Se evidencia el uso de carpetas de red compartidas, por área, con sus correspondientes mecanismos de seguridad. Se implementa, además, el uso de plataformas digitales que faciliten la colaboración y el intercambio de información entre los empleados. Se evidencia el uso de herramientas digitales como SharePoint y Microsoft Teams, como sitios de colaboración para el registro y control de la información documental del MIP. Se encuentra en proceso de desarrollo la intranet Evidencia: 5.3.4.H. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de	No se evidencia que se incorpora incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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.	Gestión 5.3.4.H. Carpetas de red compartidas 5.3.4.H. Share Point 5.3.4.H. Microsoft Teams. 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.P. Relación de acuerdos interinstitucionales 5.3.5.H. Citas Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (LABBS)	

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.	5.3.5.H. 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 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). 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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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.P. Relación de acuerdos interinstitucionales 5.3.6.H. Captura de pantalla Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ 5.3.6.H. Citas Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (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
----------	---	-----------------

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). 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).	Al cuestionar a los ciudadanos/clientes sobre su percepción acerca de la imagen global de la organización y su reputación pública, en el año 2024 se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 97.78%, alcanzando y superando los objetivos planteados. Evidencia: 6.I.I.I.T. Resultados de Encuesta de Satisfacción 2023 6.I.I.I.T. Resultados de Encuesta de Satisfacción 2024 6.I.I.I.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. Anualmente se aplica la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos, donde se han obtenido los siguientes resultados, aunque no ha habido una clara definición de los objetivos a lograr: 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% En el año 2024 se lograron los objetivos planteados obteniendo los siguientes resultados: • Capacidad de respuesta (atención oportuna y recepción): 98.22% • Utilidad y suficiencia de la información: 99.50% • Empatía: 98.54% Adicionalmente, los usuarios de la Oficina de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Libre Acceso a la Información han sido encuestados acerca de su percepción respecto a diferentes aspectos relacionados a la apertura e información proporcionada por la institución. En el año 2024 se obtuvieron los siguientes resultados, alcanzándose los objetivos planteados: 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.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 y plan de acción 6.1.1.2.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.1.2.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 6.1.1.2.T. Informe de Resultados de Encuesta a Usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)	

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.	6.1.1.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. []	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, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia que fueron encuestados los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información acerca de su percepción respecto a diferentes aspectos relacionados a la apertura e información proporcionada por la institución. En el año 2024 se obtuvieron los siguientes resultados, alcanzándose los objetivos planteados: 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), a través del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, observándose en promedio estos resultados: Año 2023: 97.63% Año 2024: 99.53% Año 2025 (enero-marzo): 99.47% Evidencia: 6.1.1.4.T. Informe de Resultados de Encuesta a Usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) 6.1.1.4.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.1.1.4.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2024 6.1.1.4.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2025 6.1.1.4.O. Definición de objetivos numéricos CAF 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)	Areas 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 obteniéndose los resultados siguientes, evidenciando el logro de los objetivos planteados: 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% Evidencia: 6.1.2.1.T. Resultados de Encuesta de Satisfacción 2024 6.1.2.1.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad,	Se cuestionó a los usuarios sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para	No se evidencian resultados de la opinión de los usuarios sobre el acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, costo de

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.), obteniéndose resultados de 92.46% en el año 2024. Evidencia: 6.1.2.2.T. Resultados de Encuesta de Satisfacción 2024 6.1.2.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. 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%	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)	Areas 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)	Areas 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.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 y plan de acción 6.1.2.3.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.3.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 6.1.2.3.T. Informe resultados de medición de los atributos de calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 2024. 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 con sus necesidades	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	ha sido valorada en la Encuesta de Satisfacción de 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, genero, discapacidad, etc.) con lo que el 72% de los encuestados 126 expresaron estar satisfechos. Evidencia: 6.1.2.4.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2022 y plan de acción 6.1.2.4.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.4.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 6.1.2.4.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.1.2.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización.	En la encuesta de Satisfacción se evidencian los siguientes resultados respecto a la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la agilidad de 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.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 6.1.2.6.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 6.1.2.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación. No se evidencian resultados de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la digitalización en la organización.
7) 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)	Areas 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 Persona Física, y Certificación de Vida y Costumbres. Según el Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 1era. Versión, se evidencia lo siguiente para estos servicios: Diciembre 2023-noviembre 2024: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física fueron recibidas 32,272 solicitudes, siendo todas procesadas en el tiempo establecido de 1 día laborable para un cumplimiento de 100%. • Certificación de Vida y Costumbres, fueron recibidas 729 solicitudes habiendo sido procesadas 719 en el tiempo establecido de 4 días laborables con un cumplimiento de 98.35%. Esto demuestra el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Evidencia: 6.2.I.I.T. Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 1era. Versión, 2024 (Tiempo de respuesta: páginas 6, 10, 25 y 29). 6.2.I.I.O. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. 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 mes de diciembre 2023, fueron recibidas 1 queja y 3 sugerencias a través de los canales establecidos para tales fines. En el año 2024, fueron recibidas 34 quejas y 33 sugerencias. Durante el período enero-marzo 2025, se recibieron 21 quejas y 5 sugerencias. Todas fueron respondidas dentro del plazo establecido de (15) días laborables. Las acciones correctivas relacionadas a las	

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.	quejas y sugerencias se plantean en el Plan de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10). Evidencia: 6.2.1.2.T. Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 2025. 6.2.1.2.T. Reporte de Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 2024 6.2.1.2.T. Reporte de Gestión de Quejas, y Sugerencias enero-marzo 2025 6.2.1.2.T. Planes de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10) 6.2.1.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.] 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 el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Evidencia: 6.2.1.3.T. Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano Iera. Versión, 2024 6.2.1.3.T Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2024 6.2.1.3.T. Control de Hallazgos del SIG 2023-2025 6.2.1.3.T. Plan de acciones correctivas al SIG 6.2.1.3.O. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. 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:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	• 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: 6.2.1.4.T. Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano Iera. Versión, 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.2.1.4.T Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2024 6.2.1.4.O. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023.	

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.	Para la divulgación de las informaciones relevantes para el funcionamiento de la institución, incluido el Sistema Integrado de Gestión (SIG), dar a conocer los resultados en materia de calidad del servicio, transparencia, ética, se han definido 12 canales para la comunicación interna, y 14 canales para la comunicación externa. Esto ha sido establecido en la Política Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01). En cuanto a la utilización de los canales disponibles se observan los siguientes resultados: Oficina de Libre Acceso a la Información. En el año 2023 se recibieron 218 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 115, correo electrónico: 96, formulario físico: 7). Para el año 2024, fueron	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	recibidas 200 solicitudes (formulario electrónico SAIP: 105, correo electrónico: 78, formulario físico: 17). En el primer trimestre del año 2025 se recibieron 29 solicitudes de información (formulario SAIP: 19, correo electrónico 3, formulario físico: 7). Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, en el año 2023 se presentaron 21 interacciones por esta vía (reclamación: 4, queja: 10, denuncia: 0, sugerencia: 7). Durante el año 2024, fueron registradas 48 interacciones de los ciudadanos (reclamación: 14, queja: 21, denuncia: 0, sugerencia: 13). Se registraron 17 interacciones por esta vía durante el período enero-marzo 2025 (reclamación: 0, queja: 17, denuncia: 0, sugerencia: 0). Ventanilla Única Institucional, durante el año 2023 se atendieron 134,087 de los cuales 31,527 fueron atendidos de manera presencial, 75,373 vía telefónica y 27,187 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el año 2024, fueron atendidos 136,522 ciudadanos, distribuidos en las distintas modalidades de atención: presencial (134,004), telefónica (84,271) y virtual (18,247) (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el primer trimestre del año 2025 han sido atendidos 26,800 ciudadanos (presencial:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	7,476, vía telefónica: 16,966, virtual: 2,358). Redes sociales. Durante el período agosto-diciembre 2023 fueron atendidas 144 interacciones a través de las redes sociales. Para el periodo enero-diciembre 2024, fueron registradas 442 interacciones. Durante el periodo enero-mayo 2025 se han registrado 159 interacciones. Evidencia: 6.2.2.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales Oficina de Acceso a la Información 2023 6.2.2.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales Dirección Ventanilla Única 2023 6.2.2.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales 2024 (Dirección Ventanilla Única pág. 91; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 102, Interacciones 311 pág. 107) 6.2.2.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales enero-marzo 2025 (Dirección Ventanilla Única pág. 87; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 94, Interacciones 311 pág. 99) 6.2.2.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.2.2.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2024 6.2.2.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) enero-mayo 2025.	
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 2023: 97.63% Año 2024: 99.53% Año 2025 (enero-marzo): 99.47% Evidencia: 6.2.2.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.2.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2024 6.2.2.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	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/. La disponibilidad de las informaciones a través del portal de Transparencia es medida mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Como resultado de estas evaluaciones el MIP logró el siguiente desempeño: Año 2023: 97.63% Año 2024: 99.53% Año 2025 (enero-marzo): 99.47% Evidencia: 6.2.2.3.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.2.3.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2024 6.2.2.3.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2025	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	6.2.2.3.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2024 6.2.2.3.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2025. 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 y sobrepasando los objetivos establecidos: Año 2023: 97.63% Año 2024: 99.53% Año 2025 (enero-marzo): 99.47% Evidencia: 6.2.2.4.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.2.4.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2024 6.2.2.4.T. Resultados Monitoreo de	

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.	Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2025 6.2.2.4.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2024 6.2.2.4.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2025. [[Dentro de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, se ha establecido el tiempo de 1 día laborable para el servicio de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física, y 4 días laborables para el servicio de Certificación de Vida y Costumbres. Estos indicadores son medidos mensualmente. Según el Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 1era. Versión, se evidencia lo siguiente para estos	No se evidencian resultados de rendimiento respecto al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). No se evidencian resultados de mediciones del tiempo de espera.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	servicios: Diciembre 2023-noviembre 2024: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física fueron recibidas 32,272 siendo todas procesadas en el tiempo establecido de 1 día laborable para un cumplimiento de 100%. • Certificación de Vida y Costumbres fueron recibidas 729 solicitudes habiendo sido procesadas 719 en el tiempo establecido de 4 días laborables con un cumplimiento de 98.35%. Para el periodo enero-mayo del año 2025, los resultados han sido: • Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física fueron recibidas 10,600 solicitudes, de las cuales el 100% fue procesada en el tiempo establecido. • Certificación de Vida y Costumbres, 206 solicitudes recibidas. 100% atendidas dentro del tiempo establecido. Esto demuestra el cumplimiento de los	

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).	compromisos de calidad asumidos en la Carta. Evidencia: 6.2.2.7.T. Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano I era. Versión, 2024 6.2.2.7.T. Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2024 6.2.2.7.T. Matriz de Monitoreo, control de Tiempo para el Servicio de Renovación de Licencias Armas de Fuego Persona Física enero-mayo 2025 6.2.2.7.T. Matriz de Monitoreo, Control de Tiempo para el Servicio de Vida y Costumbre enero-mayo 2025 6.2.2.7.O. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023. [] La información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios en línea, otros), se encuentra disponible en el portal web institucional, Observatorio Nacional de la	[] No se evidencian resultados de mediciones en relación con el costo de los servicios. []

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Calidad de los Servicios Públicos y en la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: 6.2.2.9.T. Informe de Resultados de la Medición de los Atributos de Calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 1era. Versión, 2024 6.2.2.9.T. Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2024 6.2.2.9.O. Carta Compromiso al Ciudadano y resolución aprobatoria núm. 429-2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones 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).	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
	Durante el mes de diciembre 2023, fueron recibidas 1 queja y 3 sugerencias a través de los canales establecidos para tales fines. En el año 2024, fueron recibidas 34 quejas y 33 sugerencias. Durante el período enero-marzo 2025, se recibieron 21 quejas y 5 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). Evidencia: 6.2.3.2.T. Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09) 6.2.3.2.T. Reporte de Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 2024 6.2.3.2.T. Reporte de Gestión de Quejas, y Sugerencias enero-marzo 2025 6.2.3.2.T. Planes de Acción para Áreas de Mejora sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	6.2.3.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	
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.	Durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se realizaron 19 consultas, de las cuales 17 correspondieron a diversos sectores de la administración pública y 2 al sector social. Evidencia: 6.2.3.5.T. Análisis de Actores Involucrados Plan Estratégico Institucional 2025-2028 (pág. 45-46).	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 con el 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)	Areas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información	Se evidencia la participación ciudadana por los distintos canales dispuestos por la institución	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	para tales fines. Oficina de Libre Acceso a la Información. En el año 2023 se recibieron 218 solicitudes de información (formulario electrónico SAIP: 115, correo electrónico: 96, formulario físico: 7). Para el año 2024, fueron recibidas 200 solicitudes (formulario electrónico SAIP: 105, correo electrónico: 78, formulario físico: 17). En el primer trimestre del año 2025 se recibieron 29 solicitudes de información (formulario SAIP: 19, correo electrónico 3, formulario físico: 7). Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, en el año 2023 se presentaron 21 interacciones por esta vía (reclamación: 4, queja: 10, denuncia: 0, sugerencia: 7). Durante el año 2024, fueron registradas 48 interacciones de los ciudadanos (reclamación: 14, queja: 21, denuncia: 0, sugerencia: 13). Se registraron 17 interacciones por esta vía durante el período enero-marzo 2025 (reclamación: 0, queja: 17, denuncia: 0, sugerencia: 0). Ventanilla Única Institucional, durante el año 2023 se atendieron 134,087 de los cuales 31,527 fueron atendidos de manera presencial, 75,373 vía telefónica y 27,187 virtual (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	En el año 2024, fueron atendidos 136,522 ciudadanos, distribuidos en las distintas modalidades de atención: presencial (134,004), telefónica (84,271) y virtual (18,247) (portal web, chats interactivos, redes sociales y *788). En el primer trimestre del año 2025 han sido atendidos 26,800 ciudadanos (presencial: 7,476, vía telefónica: 16,966, virtual: 2,358). Redes sociales. Durante el período agosto-diciembre 2023 fueron atendidas 144 interacciones a través de las redes sociales. Para el periodo enero-diciembre 2024, fueron registradas 442 interacciones. Durante el periodo enero-mayo 2025 se han registrado 159 interacciones. Evidencia: 6.2.4.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales Oficina de Acceso a la Información 2023 6.2.4.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales Dirección Ventanilla Única 2023 6.2.4.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales 2024 (Dirección Ventanilla Única pág. 91; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 102, Interacciones 311 pág. 107) 6.2.4.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales enero-marzo 2025 (Dirección Ventanilla Única	

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.	pág. 87; Oficina de Libre Acceso a la Información pág. 94, Interacciones 311 pág. 99) 6.2.4.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2023 6.2.4.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) 2024 6.2.4.1.T. Monitoreo de redes sociales (mensajería) (OD-RSO-01) enero-mayo 2025. 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, reflejado el logro de los objetivos planteados: Año 2023: 97.63% Año 2024: 99.53% Año 2025 (enero-marzo): 99.47% Evidencia: 6.2.4.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2023 6.2.4.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	6.2.4.2.T. Resultados Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia enero-marzo 2025 6.2.4.2.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2024 6.2.4.2.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2025.	

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)	Areas 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 sobre 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		No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Los resultados obtenidos en la dimensión Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional reflejan una percepción positiva sostenida por parte del personal, lo cual evidencia un entorno organizacional propicio para la innovación y la mejora continua. Las valoraciones han mostrado un comportamiento favorable en los últimos años: Año 2020: 70% Año 2022: 79.64% Año 2024: 78.32% Este panorama evidencia una cultura organizacional receptiva al cambio y comprometida con el desarrollo institucional. Evidencia: 7.1.1.3.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024	decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	7.1.1.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. En la dimensión Austeridad y Combate a la Corrupción de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional se evidencia un progreso notable en la percepción del personal, reflejando un fortalecimiento sostenido de la integridad institucional y las buenas prácticas en la gestión de los recursos públicos. Los resultados han sido los siguientes: Año 2020: 58% Año 2022: 87.61% Año 2024: 88.7% Evidencia: 7.1.1.4.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.4.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.4.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.1.4.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	No se evidencian resultados de la medición de la percepción de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta	El Ministerio de Interior y Policía aplica de	No se evidencian resultados de la medición de la

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	manera sistemática encuestas de Clima y Cultura Organizacional cada dos años, y socializa tanto los resultados como los planes de mejora derivados, promoviendo así una gestión transparente y participativa. En la dimensión Comunicación, se han obtenido valoraciones positivas por parte del personal, reflejando una percepción favorable respecto a los canales, contenidos y frecuencia de la comunicación interna. Los resultados por año han sido los siguientes: Año 2020: 85.33% Año 2022: 57.36 Año 2024: 82.04% Estos datos evidencian una evolución positiva en la percepción del personal, lo cual fortalece el compromiso institucional y facilita el alineamiento con los objetivos estratégicos Evidencia: 7.1.1.5.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.5.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.5.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024	percepción de los mecanismos de consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	7.1.1.5.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. En la dimensión Normatividad y Procesos de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, se ha evidenciado una mejora sostenida en la percepción del personal sobre el cumplimiento de las normativas internas y la claridad en los procesos institucionales. Los resultados reflejan este progreso de forma consistente: Año 2020: 54.56% Año 2022: 80.63% Año 2024: 84.36% Este comportamiento positivo sugiere un	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
	fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la legalidad, la estandarización de procedimientos y la eficiencia operativa, lo que contribuye a una mayor confianza interna y un entorno laboral más estructurado. Evidencia: 7.1.1.9.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.1.9.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.9.T. 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:		
I) 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 y Cultura Organizacional aplicada en los años 2020, 2022 y 2024, se evidencian los siguientes resultados en la percepción del personal sobre diversas dimensiones clave de la organización Año 2020 ✓ Liderazgo y Participación 92% ✓ Enfoque a Resultado y Productividad 73% ✓ Disponibilidad y Recursos 82%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	✓ Comunicación 85.3% ✓ Impacto de la Encuesta 36.47% Año 2022 ✓ Liderazgo y Participación 89.55% ✓ 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 Los resultados reflejan un desempeño positivo en la mayoría de las dimensiones, con mejoras significativas en Enfoque a Resultado y Productividad, y una importante recuperación en Comunicación, que, tras una baja en 2022, retoma niveles cercanos al año 2020 en 2024. Asimismo, se observa un aumento sostenido en la percepción sobre el Impacto de la Encuesta, lo que indica una mayor credibilidad del personal en cuanto a la utilidad de este instrumento como catalizador de mejoras	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	institucionales. Evidencia: 7.1.2.1.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. Se evidencia una valoración positiva de 84.36% en la dimensión Normatividad y Procesos de la Encuesta de Clima Organizacional 2024. Esta valoración refleja un avance significativo en comparación con los resultados obtenidos en los años anteriores: Año 2020: 54.56% Año 2022: 80.63% Año 2024: 84.36% Evidencia: 7.1.2.2.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.2.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.2.T. Resultados del Estudio de Clima y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Cultura Organizacional 2024 7.1.2.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 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 sobre la dimensión Reconocimiento Laboral en la encuesta de clima organizacional es: Año 2020: 66.04% Año 2022: 83.24% Año 2024: 75.93% Evidencia: 7.1.2.3.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.3.T. Resultados del Estudio de Clima y	

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.	Cultura Organizacional 2024 7.1.2.3.O. Definición de objetivos numéricos CAF 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.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.5.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.5.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.2.5.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. Se observan los siguientes resultados en la encuesta de clima organizacional para la	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.	dimensión Reconocimiento Laboral: Año 2020: 66.04% Año 2022: 83.24% Año 2024: 75.93% Evidencia: 7.1.2.6.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.6.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.2.6.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024. En la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, los resultados en la dimensión Mejora y Cambio son los siguientes: Año 2020: 69.68% Año 2022: 79.64% Año 2024: 78.32% Evidencia: 7.1.2.7.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.2.7.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	7.1.2.7.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.2.7.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la dimensión Calidad de Vida Laboral de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, se evidencia una evolución positiva en la percepción del personal respecto a las condiciones de trabajo durante los últimos ciclos de medición: Año 2020: 59.64% Año 2022: 80.78% Año 2024: 82.24% La comparación de los resultados revela una mejora sostenida en esta dimensión, pasando de una percepción moderada en 2020 a una valoración altamente positiva en 2024. Este crecimiento refleja un fortalecimiento en aspectos clave como el bienestar del personal, las condiciones del entorno laboral y el equilibrio entre vida personal y trabajo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Evidencia: 7.1.3.1.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.3.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.3.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.3.1.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.] En la encuesta de clima laboral se evidencia la siguiente valoración para las dimensiones: Balance Trabajo Familia Año 2020: 74.71% Año 2022: 72.25% Año 2024: 69.76% Calidad de Vida Laboral Año 2020: 59.64% Año 2022: 80.78 Año 2024: 82.24% Evidencia: 7.1.3.2.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	7.1.3.2.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.3.2.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.3.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. La percepción del personal respecto a la igualdad de oportunidades, el trato equitativo y los comportamientos institucionales ha sido evaluada a través de la dimensión Equidad y Género de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Los resultados obtenidos son los siguientes: Año 2020: 43.61% Año 2022: 63.66% Año 2024: 57.98% Evidencia: 7.1.3.3.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.3.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.3.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	7.1.3.3.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.] En la dimensión Calidad de Vida Laboral de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, se ha evaluado la percepción del personal sobre las condiciones de trabajo. A lo largo de los últimos tres ciclos de medición, los resultados muestran un progreso sostenido: Año 2020: 59.64% Año 2022: 80.78% Año 2024: 82.24% La evolución de esta dimensión refleja un fortalecimiento progresivo en las condiciones laborales percibidas por el personal. Este resultado posiciona la Calidad de Vida Laboral como una de las dimensiones mejor valoradas, lo cual contribuye directamente a fortalecer la motivación, el compromiso y la productividad del equipo institucional. Evidencia: 7.1.3.4.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.3.4.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	7.1.3.4.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.3.4.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a: I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, se ha medido la percepción del personal sobre el Servicio Profesional de Carrera, obteniendo los siguientes resultados: Año 2020: 33.96% Año 2022: 62.16% Año 2024: 63.17% La valoración del Servicio Profesional de Carrera ha experimentado una mejora significativa desde 2020, lo que refleja avances en la profesionalización de la gestión del talento humano, la transparencia en los procesos y el reconocimiento del mérito como eje fundamental del desarrollo institucional. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento.	7.1.4.1.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.4.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.4.1.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.4.1.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024. En la encuesta de clima se evidencia que el renglón Liderazgo y Participación presenta una valoración de: Año 2020: 91.70% Año 2022: 89.55% Año 2024: 85.63% Evidencia: 7.1.4.2.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.4.2.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.4.2.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	7.1.4.2.O. Definición de objetivos numéricos CAF 2024.] La percepción del personal sobre el acceso, la calidad y la utilidad de los procesos de formación y desarrollo se mide a través de la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Los resultados obtenidos en los últimos tres ciclos son los siguientes: Año 2020: 54.09% Año 2022: 81.26% Año 2024: 82.46% La evolución positiva en esta dimensión evidencia un fortalecimiento de la oferta formativa y una mejor alineación de los procesos de capacitación con las necesidades del personal y los objetivos institucionales. El notable incremento entre 2020 y 2022, así como la mejora sostenida en 2024, reflejan la consolidación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y al desarrollo de competencias. Evidencia: 7.1.4.3.T. Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2020 7.1.4.3.T. Resultados del Estudio de Clima y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Cultura Organizacional 2022 7.1.4.3.T. Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2024 7.1.4.3.O. Definición de objetivos numéricos CAF 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.).		No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian resultados de medición del nivel de participación en actividades 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) 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, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	posibles conflictos de intereses existentes y potenciales. No se han identificado conflictos de intereses a la fecha. Evidencia: 7.2.1.3.T. Formularios Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14). [] 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 enero-diciembre 2024 se recibió 34 quejas, mientras que de enero-marzo 2025, fueron recibidas 3 quejas. Evidencia: 7.2.1.5.T. Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero- diciembre 2024) 7.2.1.5.T. Reporte Monitoreo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (enero, marzo	No se evidencian resultados de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. [] 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)	Areas de Mejora
	2025) 7.2.1.5.O. Plan de Capacitación Anual 2024 7.2.1.5.O. Plan de Capacitación Anual 2025.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I) 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: 7.2.2.1.T. Relación de personal con acuerdos desempeño elaborados 2023 7.2.2.1.T. Relación de personal con acuerdos desempeño elaborados 2024 7.2.2.1.T. Relación de personal con acuerdos desempeño elaborados 2025	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	7.2.2.1.T. Resultados evaluación del desempeño enero-diciembre 2023 7.2.2.1.T. Resultados evaluación del desempeño enero-diciembre 2024.	
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: Cantidad de actividades de formación: 51 Cantidad de participantes: 1,836 Año 2025 (enero-marzo): Cantidad de actividades de formación: 22	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.	Cantidad de participantes: 768 Evidencia: 7.2.2.3.T. Informe de Ejecución del Plan de Capacitación 2023 7.2.2.3.T. Informe de Ejecución del Plan de Capacitación 2024 7.2.2.3.T. Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación enero-marzo 2025 7.2.2.3.O. Plan de Capacitación Anual 2024 7.2.2.3.O. Plan de Capacitación Anual 2025.	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		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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		institucional.
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)	Areas de Mejora
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencian mediciones sobre la opinión de la sociedad sobre 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 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)	Areas 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).		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).
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y		No se observan mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
representantes de la comunidad. 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Respecto al grado e importancia de la cobertura positiva recibida por los medios de comunicación se evidencia lo siguiente: Año 2023: 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 colocadas en medios de radio, 52 en medios de televisión y 63 en medios digitales. 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. Año 2024: Fueron publicadas en el portal web ciento setenta y seis (176) notas de prensa relacionadas a los servicios, procesos y actividades institucionales realizadas en el año 2024. Además, fueron colocadas 176 notas de	representantes de la comunidad. 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 para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	prensa y escritos sobre diversas actividades desarrolladas por el MIP en diferentes medios de comunicación: 22 en medios radiales, 49 en medios televisivos, 60 en medios digitales y 8 en medios impresos. Facebook: 32,472 seguidores (a noviembre), alcance 93,900 cuentas con 10,3 millones de interacciones con el contenido. Instagram: 62,000 seguidores. X: 62,558 seguidores con un promedio de 400 impresiones por publicación. Evidencia: 8.2.3.T. Memoria Institucional 2023 (página 117, 118) 8.2.3.T. Memoria Institucional 2024 (página 123-126).	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 emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencian resultados de la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	El MIP realizó 2 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 121 empleados. Fue realizado un simulacro de evacuación en caso de terremoto y fue socializado con el personal un brochure informativo relacionado el tema. Con motivo del día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, el MIP realizó una charla de Prevención de Riesgos Laborales junto con una exhibición del Cuerpo de Bomberos del Distrito Nacional. Evidencia: 8.2.7.T. Jornadas de salud y listados de participantes 2024 8.2.7.T. Participación de simulacro de evacuación por terremoto	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 a programas de prevención de riesgos de salud y accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes. No se evidencian indicadores de la relación costo/calidad de los programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	8.2.7.T. Charla de prevención de riesgos laborales y exhibición de bomberos. 	No se observan resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.

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 51 servicios a disposición de la ciudadanía. En los Boletines de Estadísticas Institucionales, se evidencian resultados relacionados a la cantidad de servicios y productos: Año 2023: • Armas de fuego registradas: 240,619 • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 40,990 (Nuevas 281;	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<i>Traspasos 5,106; Renovaciones 35,303, Asignaciones 300)</i> • Licencias emitidas (solo tenencia): 75 • Cantidad de armas de fuego marcadas con RD: 722 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 38,678 • Cantidad de importaciones de armas de fuego y municiones solicitadas: 270 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 526 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 59 • Permisos otorgados para importación de químicos: 461 • 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 Año 2024: • Armas de fuego registradas: 243,502 • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 62,655 (<i>Nuevas 1,220; Traspasos 6,320, Renovaciones 54,905,</i>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<i>Asignaciones 210)</i> • Licencias emitidas (solo tenencia): 124 • Cantidad de armas de fuego marcadas con RD: 1,497 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 60,998 • Cantidad de importaciones de armas de fuego y municiones solicitadas: 90 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 594 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 37 • Permisos otorgados para importación de químicos: 426 • Naturalizaciones otorgadas: 404 (<i>Por matrimonio 210; Ordinaria 163; Hijos de padre y/o madre naturalizado(a) 24; Privilegiada 7</i>) • Certificaciones de nacionalidad: 753 • Certificaciones de no nacionalidad: 448 • Certificaciones de proceso de naturalización (estatus): 18 • Certificaciones de Vida y Costumbres: 1,624 • Permisos otorgados para depositar ofrendas florales en el Altar de la Patria: 187 • Informativos para uso de la vía pública: 227 Año 2025 (enero-marzo): • Armas de fuego registradas: 243,967; • Licencias emitidas para tenencia y porte de armas de fuego: 14,272 (Nuevas 276; Traspasos 1,909, Renovaciones 12,083, Asignaciones 4)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Licencias emitidas (solo tenencia): 20 • Cantidad de armas retenidas según organismo de seguridad: 1,104 • Cantidad de armas de fuego marcadas con RD: 64 • Cantidad de pruebas balísticas y biométricas: 13,580 • Cantidad de Importaciones de Armas de Fuego y Municiones Solicitadas: 11 • Permisos para exhibición de pirotecnia: 112 • Permisos otorgados para importación de productos pirotécnicos: 19 • Permisos otorgados para importación de químicos: 138 • Naturalizaciones otorgadas: 79 (Por matrimonio 49; Ordinaria 28; Hijos de padre y/o madre naturalizado(a) 0; Privilegiada 2) • Certificaciones de nacionalidad: 149 • Certificaciones de no nacionalidad: 189 • Certificaciones de proceso de naturalización (estatus): 2 • Certificaciones de Vida y Costumbres: 597 • Permisos otorgados para depositar ofrendas florales en el Altar de la Patria: 79 • Informativos para uso de la vía pública: 110 En cuanto a los resultados en términos de calidad, se han definido indicadores y estándares de calidad. Anualmente se aplica la Encuesta de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, para determinar el Índice de Satisfacción Ciudadana a través de la evaluación de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el año 2023, la valoración general de las dimensiones evaluadas fue de 95%. Para el año 2024, la valoración general fue de 98.2%, alcanzando una variación porcentual de 3.2% en comparación con el año 2023. 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 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:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• 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% Evidencia: 9.1.1 Catálogo de Servicios MIP 9.1.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales 2023 9.1.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales	

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). 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.	2024 9.1.1.T. Boletín Estadísticas Institucionales enero-marzo 2025 9.1.1.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2023 y plan de acción 9.1.1.T. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos MIP 2024 y plan de acción 9.1.1.T. Informe Resultados de Medición de los Atributos de Calidad establecidos Carta Compromiso al Ciudadano 2024.	No se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En 2023 se llevó a cabo la primera auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión (SIG), fundamentado en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). En esta evaluación se identificaron 24 hallazgos. Ese mismo año, se realizó la auditoría externa, lo que permitió la certificación del SIG. En 2024 se efectuó una auditoría interna de los procesos incluidos dentro del alcance del SIG, la cual reveló 55 hallazgos, que fueron abordados mediante la implementación de los respectivos planes de acción. Asimismo, se llevó a cabo una auditoría externa de seguimiento, en la que se comprobó la conformidad del SIG con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y ISO 37001:2016. Además, se llevaron a cabo revisiones al SIG por parte de la Dirección. Evidencia: 9.1.5.T. Informes de auditorías interna al SIG 2023 9.1.5.T. Informes de auditorías interna al SIG 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	9.1.5.T. Informes de auditorías externa al SIG 2023 9.1.5.T. Informes de auditorías externa al SIG 2024 9.1.5.T. Informes de revisión del SIG por el Órgano de Gobierno y la Dirección 2023 y 2024. [] []	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.	[]	No se evidencian 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.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	[]	No se evidencian resultados de eficiencia en términos de mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	[]	No se evidencian resultados de benchmarking/benchlearning internos o con otras

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.). 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	[] [] En 2023 se llevó a cabo la primera auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión (SIG), fundamentado en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). En esta evaluación se identificaron 24 hallazgos. Ese mismo año, se realizó la auditoría externa, lo que permitió la certificación del SIG. En 2024 se efectuó una auditoría interna de los procesos incluidos dentro del alcance del SIG, la cual reveló 55 hallazgos, que fueron	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
	abordados mediante la implementación de los respectivos planes de acción. Asimismo, se llevó a cabo una auditoría externa de seguimiento, en la que se comprobó la conformidad del SIG con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y ISO 37001:2016. Además, se llevaron a cabo revisiones al SIG por parte de la Dirección. Evidencia: 9.2.6.T. Informes de auditorías interna al SIG 2023 9.2.6.T. Informes de auditorías interna al SIG 2024 9.2.6.T. Informes de auditorías externa al SIG 2023 9.2.6.T. Informes de auditorías externa al SIG 2024 9.2.6.T. Informes de revisión del SIG por el Órgano de Gobierno y la Dirección 2023 y 2024.	
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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	De igual forma, el MIP cuenta con la certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. Evidencia: 9.2.7.T. Certificado de Conformidad INDOCAL para Certificación de Sistemas de Gestión 9.2.7.T. Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300. El grado de cumplimiento de la gestión presupuestaria de la institución, en términos de eficacia, eficiencia y transparencia, es evaluado trimestralmente por la Dirección General de Presupuesto mediante el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP). Este análisis verifica la correcta aplicación de las normativas vigentes y las mejores prácticas presupuestarias. Los resultados trimestrales reflejan el desempeño de la gestión presupuestaria y el cumplimiento de las metas físicas y financieras. Año 2023: ○ 1er. trimestre: 80% ○ 2do. trimestre: 84%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	○ 3er. trimestre: 87% ○ 4to. trimestre: 93% Año 2024: ○ 1er. trimestre: 86.41% ○ 2do. trimestre: 85% ○ 3er. trimestre: 82% ○ 4to. trimestre: 78% Año 2025: 1er. trimestre: 79% Evidencia: 9.2.8.T. Índice de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2023 9.2.8.T. Índice de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2024 9.2.8.T. Índice de la Gestión Presupuestaria (IGP) 2025 (enero-marzo) 9.2.8.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2024, pág. 5) 9.2.8.O. Plan de Trabajo EDI (Proyección Metas Numéricas Índice de Desempeño Institucional 2025, pág. 9).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		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.