

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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).	La Constitución de la República Dominicana tiene establecido en su artículo No. 255 la Misión de la Policía Nacional motivo por el cual no puede ser modificada. Para la formulación de la visión institucional fueron realizadas jornadas con el alto mando, generando como resultado la proyección de la visión estratégica hasta el año 2030, además se aplicó una metodología de construcción conjunta, participativa y consultiva con sesiones de trabajo denominada horizonte institucional, con la finalidad de interactuar con los diferentes grupos de interés, primero nuestros policías, gobierno, sociedad civil y diferentes sectores de la sociedad con la finalidad de identificar los retos de nuestras Institución en el nuevo contexto, teniendo presente la visión de los diferentes actores de nuestra sociedad, así como también mesas de técnica para la actualización PEI. En la formulación del PEI 2016 – 2020 el marco institucional y sustentado con la cartilla de lineamiento institucional de la Policía Nacional en su primera versión 2017 y esta actualizada en su 2da. Versión noviembre del año 2020, aprobada por el	

	consejo superior policial donde se mantuvo los tres (3) valores institucionales: disciplina, integridad, vocación del servicio, la cual es utilizada para el fortalecimiento de la Doctrina y Cultura Institucional, afianzar el respeto y garantías de los derechos ciudadanos y robustecer de la imagen de la Policía Nacional ante la ciudadanía, además en la actualización del Plan Estratégico Institución 2025-2028, con los grupos de interés. Nuestro marco institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el Objetivo General: 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados. 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana. También con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en: 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. 1. Prevención integral de la convivencia y seguridad ciudadana La Policía Nacional público la Misión, Visión y Valores en la página WEB y el Plan Estratégico 2021-2024 a los fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.	
--	--	--

	En el Instituto Policial de Estudio Superior, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional. En lugares visibles de nuestras dependencias tenemos publicada nuestra Misión, Visión y Valores. Evidencias: a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255. b) Plan estratégico 2025 – 2028. c) Captura del Plan Estratégico en el portal de la página de la Policía Nacional d) Firma de Compromiso Jornada de Planificación 2025	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se ha establecido un marco de valores alineados a la misión, visión de la institución y tenemos un código de ética policial y principios fundamentales que regulan el accionar operativo de los agentes policiales. Evidencia: a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255. b) Valores de la Policía Nacional. c) Cartilla de lineamiento institucional de la Policía Nacional 2da. Versión noviembre del año 2020. d) Principios fundamentales de actuación policial establecido en la ley No. 590-16, artículo 14. e) Decálogo de los comandantes de la Policía Nacional.	

	f) Código de Ética. g) Plan estratégico 2025 – 2028. h) Marco Estratégico Institucional colocado en zona visible en las diferentes áreas de la Policía Nacional.	
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).	Fue aprobado en Plan Estratégico Institucional 2025-28 y en el mismo se revisaron la misión, la visión y los valores, así como los distintos instrumentos de la planificación nacional, nuestro marco institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados y el Objetivo General 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana. También con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la convivencia y seguridad ciudadana. Evidencias: a) Plan estratégico 2025 – 2028 b) Foros, jornadas realizadas para la actualización del PEI 2021-24 y construcción del 2025-28	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos	Ha sido coordinada con las diferentes áreas de la Policía Nacional a través de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, el desmonte de Misión	No tenemos colocada en todas las dotaciones policiales carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.

y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Visión y Valores ajenas a la institucional, establecida en el Artículo 255 de la Constitución de la Republica. Mediante memorándum del director general de la Policía, se ha instruido a todas las áreas de la institución la colocación de la única Misión Visión y Valores institucional, los cuales han remitido la evidencia del cumplimiento de dicha instrucción. De igual manera han sido instruidos los inspectores de las distintas áreas para fiscalizar dicho cumplimiento, así como la socialización de la Misión, Visión y Valores en las arengas del personal e inspecciones rutinarias con la finalidad de garantizar una comunicación y socialización a los agentes policiales y grupos de interés, buscando que se sientan identificados con los mismos. Publicamos carteles con la Visión, Misión y Valores en diferentes direcciones de la Policía Nacional, murales digitales y Páginas WEB de la Institución. En el Instituto Policial de Estudios Superiores, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional. La Dirección Central de Planificación coordino con el departamento de doctrina y los adjuntos de planificación en las diferentes direcciones dar una inducción al personal en sus respectivas áreas. Evidencias: a) Fotografías de carteles y murales con la publicación de la Misión, Visión y valores	remodelación de estaciones policiales lo que amerita la colocación de la misión visión y valores como parte del Kit de imagen institucional
--	---	--

	b) Comunicación del director general a todas las áreas de la institución c) www. Policianacional.gob.do d) Memorándum de convocatoria.	
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).	La revisión periódica de la misión no se realiza porque está enmarcada en el artículo 255 de la constitución y esta asegura el cumplimiento de los objetivos de la Policía Nacional, la visión y los valores se revisan en la actualización del PEI y se actualizan las estrategias para adaptarla al proceso de reforma de la Policía Nacional. Sin embargo, la institución se encuentra en un proceso de reforma y transformación, lo cual ha permitido un ejercicio profundo que enmarcará la modificación de la ley orgánica 590-I 6, así como de algunos aspectos estratégicos que incluyen una nueva imagen y eslogan “Proteger y Servir”. Evidencias: a) Memorándum de convocatoria b) Fotografía de la presentación de los avances en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 a los altos mando de la Policía Nacional. c) Listado de participantes en las jornadas d) Informe de actualización del PEI 2025 – 2028 e) Jornadas de Talleres y mesas técnicas para la reforma y transformación de la Policía Nacional	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,	La policía Nacional tiene la Inspectoría General para velar y fiscalizar asuntos relacionados a la disciplina,	

(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.	moral y los valores que permitan direccionar el buen comportamiento de los agentes de la institución, y la Dirección de Asuntos internos Realizar las investigaciones relacionadas a violaciones al ordenamiento legal, uso excesivo de la fuerza, violaciones a los principios de ética y moral, así como actos de corrupción dentro de la institución, sin violar el debido proceso, como describe el artículo 33 (1 y 2) de la Ley No.590-16 para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, un Código de Ética, y una Comisión de Ética acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental. Para prevenir el comportamiento no ético se realizan charlas orientadas a prevenir conductas impropias y un manejo no adecuado en la ejecución de los procedimientos y conductas policiales en sus distintas áreas. Se realizan los procesos de compras y contrataciones públicas en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia aplicando los procedimientos pertinentes para cumplir con la disposición de la ley 340 -06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones. Contamos con el Comité de Compras y Contrataciones responsable de la organización, conducción y ejecución de estos procedimientos y su legitimación en la preparación de acta y acuerdos aprobados. Periódicamente se generan informe de ejecución de presupuesto y POA. participación en talleres e integración de modelos de transparencia a través de la DIEG.	
--	---	--

	Evidencias: a) Estructura Organizacional de la Policía Nacional b) Cronogramas de orientación a conducta no adecuada de inspección general, P.N. c) Código de Ética y Orden General Núm. 043-(2018) d) Comité de compra por unidades ejecutoras e) Comité de Ética f) Arenga del personal policial g) Licitaciones para el proceso de compra y contrataciones h) Informe de ejecución presupuestaria. i) Informe de auditorías internas. j) Seguimiento a ejecución de POA.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados monitoreando y realizando reuniones diarias con el personal policial que se encuentra de Servicio en las diferentes dotaciones antes de salir al servicio. También se realizan reuniones periódicas donde participan el director general y los altos mandos con la finalidad de reforzar la confianza mutua, lealtad y respetos entre líderes y los miembros de la Institución. Los equipos por direcciones realizan reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas y en el área investigativa se dan semanales para revisión de casos e investigaciones pendientes. En el área preventiva se realizan diaria para direccionamiento del patrullaje.	

	A través del Plan de Capacitación Anual se dan formación enfocadas a desarrollar un liderazgo trasformador orientado a cambios actitudinal y motivacional. Evidencias: a) Fotografías de reuniones periódicas b) Listado de Asistencia c) Plan Anual de Capacitación 2023 que incluye: • Diplomado Liderazgo y Estrategia de la Investigación • Inteligencia emocional • Supervisión efectiva y liderazgo • Manejo de conflictos - Autoestima y superación	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	La Policía Nacional se encuentra en un proceso de reforma y transformación Policial, revisión de las estructuras preventiva, investigativa y administrativas para eficientizar la funcionalidad del cuerpo del orden y la seguridad de la ciudadanía, por lo que se ha definido e instruido oportunamente a las actualizaciones de las estructuras organizativas de las diferentes dependencia, procesos y responsabilidades. Como parte de este proceso, fue creada la Dirección Central de Transformación Policial. Así mismo la máxima autoridad participa	

	de las diferentes comisiones de trabajo para estos fines. Es instruido periódicamente por el director Central de Planificación y Desarrollo la revisión por parte del Departamento de Desarrollo Organizacional todo lo relativo a la Organización y funciones, Cargos y Competencias, Políticas, procesos y Procedimiento, de las diferentes áreas de la institución, haciéndose acompañar de expertos de los distintos procesos, los cuales una vez actualizados son aprobados mediante resolución y puesto en vigencia en Ordenes Generales. Fue diseñada una caja de herramientas que incluye una gama de protocolos, instructivos y guías actualizadas para el correcto funcionamiento de las labores policiales en el marco de la implementación del Nuevo Modelo de Servicio Público Policial, que va desde guía para encuentros comunitarios, protocolo de actuación a eventos del 9-1-1, planes especiales, guía práctica de actuación policial y abordaje, uso correcto de nuevas herramientas y cinturón multipropósito, entre otras documentaciones. Evidencias: a) Cronograma para revisión de estructura del departamento de Desarrollo Organizacional. b) Reunionés de revisión de estructura c) Ordenes Generales de aprobación de estructura. d) Manual de Cargos y Competencias.	
--	--	--

	e) Cronograma para revisión de Manuales de Procedimiento del departamento de Desarrollo Organizacional. f) Mapa de procesos. g) Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de las diferentes dependencias. H) Memorándum para actualización de estructura	
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.	Contamos con un PEI donde se planifica las acciones a realizar a mediano plazo, que se ejecutan a través de un Plan Operativo Anual, que define el quehacer en las diferentes dependencias de la P.N, este plan es monitoreado por los adjuntos de planificación de cada dependencia, que miden su nivel de desempeño y elaboran informes trimestrales los cuales remiten al departamento de Planes Programas y Proyectos de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo de la Institución. Se evidencia la definición de indicadores cuantificables en el Plan Operativos Anual definido por direcciones. Estos indicadores y productos son supervisados mediante informes de seguimiento trimestrales. Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones. Somos medidos a través del Indicador de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), según requerimiento de otras instituciones públicas que son reguladoras como:	No se elaboran en su totalidad los acuerdos de desempeño del personal por resultados en función de las metas establecidas en el POA

	Ministerio de Administración Pública en el SISMAP. Dirección General de Compras y Contrataciones en el SISCOMPRA. Gobierno Electrónico (OPTIC) en ITICGE. Contraloría General de la Republica Dominicana en la NOBACI. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04. Dirección General de Presupuesto en el SIGEF. Actualmente nos encontramos en el diseño del indicador SISMAP SEGURIDAD, el cual medirá la efectividad y la calidad de las Estaciones Policiales a través de 18 subindicadores. Se aplica en la institución encuestas de Clima Laboral por el MAP quien nos remite un informe con los resultados para posterior mejora. De igual forma anualmente aplicamos la encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente. Evidencias: a) Plan Operativo Anual (POA) por dependencias. b) Informe trimestral de ejecución de POA por dependencias c) Captura de Pantalla del Sistema Control de Gestión Pública d) Informe de encuesta de Clima Laboral e) Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente f) Plan de Acción Clima Laboral	
--	---	--

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.).	Conforme a los nuevos retos institucionales en el cumplimiento de la EDI, la institución ha podido organizar y dar cumplimiento a diferentes políticas como la Transversalidad de Género, Participación Social, Medio Ambiente, Cohesión Territorial, Derechos Humanos. Desde la EDI se ha podido monitorear y evaluar las acciones realizadas por la institución en el ámbito de dichas políticas, lo cual ha permitido dar un seguimiento al cumplimiento de estas y direccionar acciones más puntuales, evaluando las expectativas de diferentes grupos de interés y la interacción de las áreas relacionadas. Se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión, se realizan reuniones con el comisionado de la reforma policial y las diferentes áreas a fin de mejorar los procesos y ver el nivel de rendimiento periódicamente, así como los avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés, siendo estos medidos a través de encuestas de percepción. Se evidencia a través informes de encuestas ciudadanas de la FINJUS en ocasión a la Comisión para la Reforma Policial, las expectativas de los grupos de interés y de los ciudadanos/clientes a fin de lograr los resultados cuantificables e indicadores de objetivos para el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 donde se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento para dar cumplimiento a los requerimientos de los diferentes estamentos gubernamentales.	No están empoderadas todas las áreas responsables de dar seguimiento a las distintas políticas
--	---	---

	Actualmente nos encontramos en la etapa publicación del PEI 2025-2028, donde se desarrollaron actividades en distintos escenarios para captar impresiones y puntos de vista en torno a la seguridad ciudadana por parte de los grupos de interés tanto externos como internos. La institución por medio a la Dirección de Control Interno imparte charlas de orientación sobre temas de prevención y mitigación de riesgos de procesos dirigido a los distintos niveles de la organización de acuerdo su participación y responsabilidad en la ejecución. Se implementan oportunidades al personal femenino, para ocupar cargos y funciones de relevancia en la institución, así como del sector externo, para implementar mejoras. Evidencias: a) Informe FINJUS b) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 c) Plan Operativo Anual 2025. d) Informe de avance trimestral de la ejecución del POA. e) Auditoría realizada por la Dirección de Control Interno. f) Imágenes reunión del Comisionado de la reforma policial con las áreas. g) Fotos de los grupos de interés. h) Designaciones de personal femenino e informes, notas e imágenes de la Comisión Técnica para la Reestructuración del Sistema Educativo Policial y otras entidades.	
--	--	--

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.	Tenemos desarrollado un sistema de gestión de la información, implementamos las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI), y son monitoreadas y auditadas por la Dirección de Control Interno. Tenemos una metodología para la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, tecnológicos, de cumplimiento normativo para prevenir y reducir efectos no deseados llamado “Mapa de Aseguramiento de Riesgos”, mediante el cual se han podido priorizar la atención a los principales riesgos asociados a los procesos de la institución y los planes operativos anuales de las áreas. Mantenemos el monitoreo de la gestión documental mediante el Sistema Ulti-Cabinet, lo cual nos permite gestionar y mantener el control de la documentación, para la toma de decisiones. Para el aseguramiento y el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de la Institución se realizan auditoria tomada información de primera y segunda línea identificada en el mapa de aseguramiento y los enunciados de riesgo identificado en el mapa de calor. La institución ya cuenta con el área de Gestión de Riesgo dependiente de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, lo cual ha permitido desarrollar diagnósticos y generar informes de identificación de riesgo y recomendaciones a la institución en sus áreas administrativas y operativas.	No se cuenta con la cantidad de personal técnico necesario para abarcar una presencia de control interno en la institución completa
---	---	--

	Evidencias: a) Informes de avances en la implementación de la NOBACI b) Informes de ejecución de los POA c) Imágenes del sistema ulti-cabinet. d) Metodología de Valoración y administración de Riesgos. e) Fotografías de Capacitaciones impartidas sobre riesgos de procesos. f) Informe de auditoría realizado por la dirección de Control Interno. g) Mapa de aseguramiento de riesgos	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Aplicamos la metodología de evaluación del Modelo de Marco Común de Evaluación CAF para el mejoramiento de la calidad en las políticas, procesos, procedimiento y mejoras continua, con la finalidad de impulsar una cultura de calidad. Estamos certificados por la NORTIC A3, A2 y El gobierno electrónico. Aplicamos principios de las normas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y control Objective for Information and related Technology (COBIT) en el área de tecnología. Nuestra Institución está siendo medida por el Sistema Integrado de Medición de Indicadores de Control, donde podemos ver de forma integral el puntaje de cada uno de los sistemas de las entidades reguladoras como: • SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP).	Retomar procesos de evaluación para certificaciones

	• SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). • ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). • NOBACI, Contraloría de la Republica. • Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • SIGEF, Dirección General de Presupuesto. • Iniciativas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia. Esta medición se hace trimestral. Evidencias: a) Autodiagnóstico y Plan de mejora Modelo CAF b) Certificación NORTIC c) Manual de políticas de la Dirección de Tecnología. Captura de pantalla SIMIC de los puntajes de la Dirección General de la Policía Nacional.	
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.	Disponemos de canales para mantener una efectiva comunicación externa e interna para difundir informaciones a los grupos de interés y a todos los niveles de la Institución sustentado en el modelo de comunicación, que plantea reuniones, murales, comunicaciones personalizadas, INTRANET institucional, portal Web y redes sociales. La Dirección de Comunicación Estratégica con los medios de prensa mantiene una comunicación directa donde se realizan ruedas de prensa, se le envía comunicado con nota de prensa para mantener informado a la población sobre procesos de investigación que realiza la institución.	Fortalecer el uso de correo electrónico institucional, así como la contratación de planes adaptados a la necesidad institucional

	Contamos con perfiles de usuario en las distintas redes sociales (YouTube, Facebook, X, Instagram), el programa "Policía TV", así como "Conoces tu Policía Radio" donde se da a conocer la funcionalidad de la institución presentando las áreas de la P.N, sus funcionamientos, logros y proyectos. Recientemente fue implementada la Revista Digital "Positivas Policiales" donde son recopiladas las informaciones más relevantes de la institución para conocimiento de todos los grupos de interés. A lo interno los miembros policiales cuentan con la nueva aplicación PSP, la cual permite al policía estar al tanto de las actividades desarrolladas por la institución a nivel nacional, así como acceso a la documentación (manuales, guías, protocolos), información personal del miembro policial (Nomina, solicitudes en trámite), encuestas. Evidencias: a) Portal Web, Redes Sociales, Medios televisivos y radiales. b) Nota de prensa c) Memorándum d) Fotos de ruedas de prensa e) Correos institucionales f) Aplicación PSP	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Como acciones principales del proceso de reforma, la institución ha priorizado dotar a los miembros policiales de sus herramientas esenciales para el correcto desenvolvimiento en sus actividades, desde dotar al policía preventivo de vehículos y avituallamiento hasta las áreas administrativas de	No hemos alcanzado a dotar a todos los miembros de la institución de las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades No hemos remozado el 50% de las dotaciones policiales a nivel nacional

	capacitación, software y equipos de oficina que permitan el desarrollo de los procesos, así como la construcción y remozamiento de las dotaciones policiales en todo el territorio nacional. En ese mismo orden, desde el departamento Gestión de Riesgos se levantan el Plan de Aseguramiento, en el cual se identifican los principales riesgos asociados a los procesos, así como las acciones para su disminuir o erradicar el impacto. La Policía Nacional desde hace un tiempo trabaja un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios en las diferentes estaciones policiales a través de la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial y se ha desarrollado un modelo estándar de infraestructura física en las dotaciones policiales y oficinas desde la distribución de los espacios y adecuación de salas de atención ciudadana, dormitorios y oficinas de la edificación a nivel nacional buscando estandarizar una nueva identidad corporativa, logrando alcanzar la remodelación de 103 estaciones policiales de 718 existentes durante estos últimos 5 años. Evidencias: a) Plan de aseguramiento de riesgo b) Anteproyecto de necesidades de la Policía Nacional 2024-2025 c) Banco de Proyectos para la Reforma Policial d) Fotografías reuniones P.N. y Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial	
--	---	--

	e) Fotografías entrega de remodelaciones y construcciones de dotaciones policiales	
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.	Tenemos creada las condiciones para una comunicación interna a través de canales de comunicación: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones diarias y periódica en los diferentes niveles jerárquico y externa a través de diferentes medios de comunicación: Portal Institucional, Redes Sociales, Notas de Prensa, visitas a las comunidades. Se evidencia la aplicación del Modelo de Comunicaciones Estratégicas, donde se establecen las políticas de comunicación externa e interna, dirigida en la construcción de vínculos basados en confianza con la comunidad. Se apoyó en un estudio en el que consultamos a nuestros policías, líderes comunitarios, empresarios, jóvenes, entre otros públicos. Este modelo busca incrementar la valoración que la comunidad tiene de la policía, al dar a conocer de forma integral el ser y quehacer institucional y con cobertura nacional. Además, construimos un nuevo relacionamiento con los medios masivos y especializados para comunicar todos los temas que la comunidad necesita conocer de nuestra Institución en materia de convivencia y seguridad ciudadana. Contamos con una plataforma tecnológica para recibir quejas, reclamos, sugerencia, consultas y denuncias.	

	Contamos con perfiles de usuario en las distintas redes sociales (YouTube, Facebook, X, Instagram), el programa "Policía TV", así como "Conoces tu Policía Radio" donde se da a conocer la funcionalidad de la institución presentando las áreas de la P.N, sus funcionamientos, logros y proyectos. Evidencias: a) Captura de los servicios en la Página Web y de las plataformas b) Memorándum y Ordenes Generales c) Modelo de Comunicación Estratégica d) Minutas de reuniones en las diferentes áreas e) Fotografías de las reuniones. f) Buzón digital QRS. g) Aplicación y pagina web denuncias virtuales. h) Plan de comunicación	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos un compromiso institucional y los directivos promueven las mejoras de los procesos los cuales constituyen acciones de innovaciones, además, se elaboran planes de mejora anual de distintos procesos y periódicamente se emiten informe de avances con los resultados de la ejecución del plan. Son evaluados periódicamente los planes de mejora en sus distintos escenarios, como lo es el de la calidad de los servicios y a través de las auditorías realizadas por la Dirección de Control Interno, la cual mediante los hallazgos compromete a las áreas a mejorar los mismos en los plazos establecidos para tales fines.	

	También, implementamos proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los clientes externos e internos. Contamos con un departamento doctrina policial en el Instituto Policial de Estudios Superiores que se encarga de fomentar los valores y un personal especializado para impartir charlas de identidad institucional y un Departamento de Pensamiento y Doctrina que se encarga de impulsar, generar y recopilar las documentaciones necesarias para el adoctrinamiento. Fueron creados equipos conformados por directores de las distintas áreas de la institución a los fines de visitar las distintas escuelas de entrenamiento e impartir charlas sobre los avances de la reforma institucional y los procesos llevados a cabo para mejorar la institución en diferentes ámbitos. Fue recomendado a través de hallazgos de auditoría de la Cámara de Cuentas la creación de procedimientos que permitan la sugerencia de los operadores de procesos, así como la retroalimentación en virtud de modificaciones, lo cual permita disminuir brechas de interpretación y errores. Evidencias: a) Plan de Mejora Institucional 2024, Informes de avances del Plan de Mejoras b) Captura de servicios en el portal institucional	
--	---	--

	c) Captura de las aplicaciones. d) Fotografías de charla de equipos dinamizadores	
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.	Dada la naturaleza de la institución, se hace necesario mantener una armonía entre las acciones y grupos de interés (internos y externos) para lo cual la comunicación es un elemento fundamental con el fin de lograr resultados, respetando siempre el libre ejercicio de los derechos de los ciudadanos, así como la integridad de nuestros miembros al momento de ejercer la labor policial, por lo que cada decisión debe estar siempre enmarcada en el respeto a la constitución y las leyes. Contamos con una Dirección de Comunicaciones Estratégicas que mantiene la comunicación constante tanto a lo interno como externo de los procesos llevados a cabo por la institución, (avances investigativos de casos, procesos internos de transformación, intercambios de proximidad con la comunidad, cambios internos en el mando institucional, así como los avances de la reforma policial). Actualmente la institución se encuentra inmersa en un proceso de reforma, lo cual incluye cambios en la imagen corporativa (logo, Uniformes, herramientas de trabajo) en donde se ha tomado en cuenta las opiniones y observaciones tanto a lo interno como a lo externo, con el fin obtener los mejores resultados.	

	Asimismo, fue creada la Dirección de Transformación Policial la cual juega un papel preponderante en el escenario de reforma que vive la institución y sus miembros, de donde se construye el nuevo modelo de prestación de servicio y se mide su implementación a través del seguimiento y retroalimentación de los miembros impactados. Evidencias: a) Fotos de reuniones para el direccionamiento policial b) Memorándum c) Email con las informaciones d) Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales. e) Encuestas internas para la reforma	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Se evidencia que la Policía Nacional tiene los mecanismos para dar seguimiento a las normativas y reglamentaciones que rigen la institución, a fin de que esta sea cumplida por los líderes sirviendo ellos como ejempló a seguir en el cumplimiento de los valores y objetivos. Se estimula la creación de equipos para aplicación de mejoras y se evidencian la existencia de comité para la implementación de normas, políticas,	

	procesos y procedimientos que apoyan la gestión institucional. Así como con los temas relacionados al clima organizacional, planificación y desarrollo, la mitigación de riesgos en la ejecución de los procesos, conductas no éticas en nuestros agentes. Se realizan reuniones periódicamente por direcciones con sus miembros para dar a conocer, socializar planes y proyectos que se están realizando en el área a en la Policía Nacional. Se conforman talleres de liderazgo policial a fin de transmitir a los directivos las herramientas y autodiagnósticos para llevar a cabo acciones puntuales en sus distintas áreas. Evidencias: a) Comité de Ética. b) Comité Institucional de Calidad. c) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública. d) Comité de Implantación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC). e) Memorándum. f) Fotos de reuniones y minutas. .	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en reuniones con todo el personal para hablarle de sus beneficios, derechos, obligaciones y sus necesidades.	

	Contamos con un Departamento de Equidad de Género y Desarrollo que fomenta la oportunidad de igualdad y hace posible de manera transversal la participación igualitaria y equitativa tanto de los agentes hombres como mujeres, tomando en cuenta su capacidad para el desempeño de las funciones asignadas. La institución cuenta con una Cooperativa que brinda servicios y facilidades a los miembros policiales. También imparten talleres a los miembros para que conozcan los beneficios que le brinda la Cooperativa. Así como también con un fondo especial para enfermedades que no están en cobertura del seguro de salud, créditos estudiantiles. De igual manera contamos con la Asociación de Esposas para Oficiales de la Institución, la cual desarrolla una importante labor social frente a las necesidades de nuestros miembros, promoviendo actividades de celebración día de la madre, día del padre, operativos médicos y de vacunación para los miembros y ciudadanos en distintos puntos del país, viviendas, bodas, asistencia para embarazadas entre otros. Evidencias: a) Código de Ética b) Fotos de interacción entre altos mandos, medios y operativos c) Reuniones de los inspectores adjuntó con los miembros a inspeccionar para tratar asuntos de interés. d) Imagen de la página web de la cooperativa con los servicios que brinda.	
--	--	--

	e) Programación del taller “Conoce tu Cooperativa”, Convocatoria, lista de participante.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se realizan reuniones periódicas en todas las áreas administrativas y operativas para informar, consultar y socializar el trabajo a realizar y el realizado, así como asuntos claves relacionados con cada área. El Departamento de Doctrina de DIPLAN al iniciar el proceso de implementación remite por correos electrónicos los documentos relacionados con esta. Se consultan las áreas en la formulación de los planes operativos. Se realiza anualmente una encuesta de clima, donde se consulta a nivel general a todos los miembros de la institución. Mediante cuestionarios virtuales y análisis FODA, en ocasión al proceso de reforma y transformación de la institución, han sido consultados los miembros de la institución de diferentes categorías, rangos, edades, con la finalidad de realizar un diagnóstico con miras a priorizar e incluir diferentes puntos de interés de estos en el proceso de mejora. Evidencias: a) Memorándum de convocatorias b) Listado de asistencia c) Fotografías de reuniones. d) Informe de encuesta de clima 2024	No se evidencia la divulgación de los resultados de la encuesta de clima, para conocimiento de los agentes policiales.

	e) Análisis FODA para la formulación del PEI 2025-28.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se evidencia el apoyo al personal para mejorar el desempeño en la elaboración anual del plan de capacitación, para fortalecer de manera continua las capacidades operativas y técnicas de los agentes policiales, a fin de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones y optar por un ascenso al rango. Este plan se elabora en base a la evaluación del desempeño, las necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional. Se realizan acuerdos de desempeños a cada agente policial anual donde se establecen los compromisos para el logro de los objetivos en las diferentes áreas. Fueron alineados los acuerdos de desempeños de las áreas operativas con los POA y certificado por la DIPLAN. Evidencias: a) Plan de Capacitación 2024 b) Acuerdo de desempeños de los miembros policiales 2024.	No se evidencia la realización de reuniones para dar seguimiento a los objetivos establecidos en las áreas.
5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Tenemos una estructura institucional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada tarea, mediante la figura de subdirectores, sub encargados. Evidencias:	

	a) Memorándum de representación y acompañamiento al mando en actividades y tareas. b) Memorándum de designaciones en adición a sus funciones	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Tenemos un Plan de Capacitación anual y cursos que desarrollan sus competencias y se promueve la Ley 590-16, Art. 8. Formación continua desde el Departamento de Doctrina Policial. La Policía Nacional cuenta con un Instituto Policial de Educación Superior, el cual ha promovido una cultura de aprendizaje logrando acuerdos e intercambios con las siguientes universidades: UCAMAIMA, UASD, UAPA. Se realizaron convenios entre el estado y las universidades para que los miembros de la policía sean beneficiados con becas universitarias. Acuerdo de cooperación académica con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores y el IPES. Convenio interinstitucional de colaboración recíproca entre los Ministerios de la Presidencia, Defensa, Interior y Policía, MESCYT, Asociaciones Dominicana de Universidades, de Rectores Universitarios, de Universidades Privadas, del Instituto de Educación Superior y la Policía Nacional Convenio marco interinstitucional entre el MESCYT, Ministerio de Defensa (MIDE), Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPI)	

	Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad Félix Adán (UNEFA). Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y Republica Dominicana para capacitar a los miembros de la Policía Nacional Evidencias: a) Plan de Capacitación b) Acuerdos y convenios con las universidades. c) Plan de Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y Republica Dominicana	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial. De igual forma tenemos: a) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos. b) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido	

	sancionado por la comisión de faltas disciplinarias. c) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtiene el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional desde sus respectivas áreas. Evidencias: a) Reconocimiento al mérito policial b) Medallas de buenas conductas c) Carta de encomio d) Reconocimiento al desempeño policial en las buenas prácticas policiales	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

1) 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.	Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos mediante la aplicación de encuestas, informaciones obtenidas de los buzones de quejas, reclamaciones, y sugerencias, Jornadas y foros de Planificación para la formulación del PEI. Así como las mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas. Tenemos encuentros con grupos de intereses, donde se plantean las necesidades, las cuales son analizadas por los departamentos de: gestión de Calidad, Vínculo Institucional, Asuntos Civiles de POLITUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT, la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución y la Dirección de Policía Comunitaria. Evidencias: a) Informes QRS b) Análisis de necesidades de expectativas de los grupos de interés c) Relatoría d) Fotografía de encuentros con grupos de interés	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El alto mando y algunos mandos medio se reúnen todas las semanas con autoridades políticas y áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas y medir la operatividad de la institución. Ha sido instaurada una mesa de reunión todos los lunes de cada semana “Fuerza de Tarea” presidida por el presidente de la República, donde participan los actores principales de la Seguridad Ciudadana,	

	así como actores legislativos, políticos y ministros que conforman el gabinete ejecutivo, donde se toman acciones puntuales en favor de la ciudadanía en materia de seguridad. Así mismo, la institución forma parte de los diálogos y mesas locales de seguridad ciudadana, donde los directores regionales y comandantes departamentales se reúnen con las autoridades locales de sus demarcaciones, con el fin llevar soluciones a las diferentes problemáticas de manera integral y focalizada a la localidad. Evidencias: a) Notas de prensa b) Informes de reuniones con autoridades gubernamentales. c) Fotografías de actividades	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Actualmente la institución realiza por medio del equipo del comisionado para la reforma y transformación de la Policía Nacional un análisis de las políticas públicas con miras a la implementación del Nuevo Modelo de Servicio Policial en los territorios priorizados. Evidencias: a) Iniciativas Presidenciales P.N b) Informes de la evaluación al Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública c) Matriz de seguimiento al cuadro de mando integral d) Matriz de tareas para la formulación del PEI 2025-28	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos. Además, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Así como la digitalización de los archivos del área de recursos humanos en la plataforma de Transformación Digital. También, estamos conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) manteniendo actualizado los indicadores. En cumplimiento a la ley 200 -04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Policía Nacional cumple con los requerimientos para el funcionamiento de la OAI aplicando las normativas vigentes en el cumplimiento de los plazos y de transparencia de la WEB institucional con la publicación de diversos documentos. Se evidencia que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA en el desempeño de la organización con las políticas públicas.	
--	---	--

	Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional 2025-2028 b) Plan Operativo Anual 2026 c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Transformación Digital e) Captura de valoración del SMMGP. f) Reporte del sistema de RUTA	
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.).	Se mantienen alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos con diferentes instituciones tanto públicas como privadas: Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. En mayo 2018, contrato de Fideicomiso de Administración P.N. con la sociedad Fiduciaria Reservas S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecidos. Consejo Nacional de Drogas (CND). Firmado en enero 2018 con el fin de implementar programas destinados a la prevención del uso y abuso de drogas y sustancias controladas. Un segundo convenio, para coordinar esfuerzos conjuntos para brindar colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones con miras al fortalecimiento del registro y estadísticas. Centro de Desarrollo Integral de la Mujer (CEDIMU) y el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), para contribuir con el sistema de servicios integrados para el empoderamiento de las mujeres de la República Dominicana.	

	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias técnicas de los colaboradores de la Policía Nacional, con el propósito de continuar elevando la calidad de los servicios provistos. Centro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras. Instituto Dominicano de Seguro Sociales, para regular las relaciones existentes entre la Administradora de Estancias Infantiles Salud Segura y las Prestadoras de Estancias Infantiles, localizadas en el territorio nacional. entro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras. Misión Internacional de Justicia (IJM), para colaborar mutuamente en la creación de vínculos de comunicación, logística y de hermandad para ampliar y especializar el combate a los crímenes de ESC-NNA en el país.	
--	--	--

	Laboratorio Balístico y Biométrico del SISNA, para realizar esfuerzos conjuntos para lograr la interconexión de la Policía Nacional con el Sistema Nacional de Armas, con miras al fortalecimiento de la seguridad y combate del crimen organizado en la República Dominicana. la Universidad Católica de Santo Domingo (USCD) el “Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional”, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de las competencias y habilidades del talento humano de ambas instituciones mediante programas de capacitación en las distintas áreas del saber. Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Centro de Estudios Financieros (CEF) y la Escuela Internacional de Negocios (CESTE) con el propósito de desarrollar una maestría en análisis e investigación criminal, la cual posee vocación a doctorado, y está dirigida a los miembros de las agencias de investigación de la Policía Nacional. Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones CLARO y ALTICE. SeNaSa, PN y COREPOL firman acuerdo de Planes Complementarios en beneficio de pensionados y jubilados de la Policía Nacional.	
--	---	--

	Mirex y Policía Nacional firman acuerdo para combatir la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes Asociaciones de ganaderos, Academias de Baseball, entre otros. Evidencias: a) Convenios con INTEC b) Acuerdos con INFOTEP y CONANI c) Acuerdo de transporte con CESMET d) Acuerdos con MISPAS e INAIPI e) Fotografías de reuniones con juntas de vecinos f) Cooperación interinstitucional con Colombia y México, Guatemala.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades externas, tanto a nivel de Dirección General, Dirección Regional, Direcciones Centrales y de Área de la Policía Nacional. Estas actividades van desde reuniones de juntas de vecinos, actividades deportivas, patronales, Carreras 5K, 10K, culturales. Contamos además con la Dirección Policía Comunitaria y la Dirección de Deportes, la cual mantiene total coordinación con las actividades deportivas a nivel nacional, así como la participación del personal en las mismas y la seguridad de estos eventos. La Dirección de Policía Comunitaria, la cual desarrolla actividades educativas, recreación,	

	juveniles, operativos médicos y de ayuda social junto a la asociación de esposas para oficiales de la institución. Evidencias: a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y grupos de presión c) Invitación recibida para el alto mando para asistir actividades d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos e) Nota de prensa actividades Carreras Policiales 5K Y 10K	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Contamos con el concepto específico de marketing “trabajamos unidos por la convivencia pacífica, así salvamos vidas, Tu seguridad es nuestro trabajo” en el área de policía turística “Reserva de un destino seguro”. Hemos creado un nuevo concepto de acercamiento con los grupos de interés “Más cerca de ti”. Así como la nueva imagen corporativa y nuevo eslogan institucional “Proteger y Servir, tu nueva Policía Nacional”. Actualmente se desarrolla una oferta de valor con la cual se atraen miles de aspirantes e interesados en formar parte de la institución, esto como resultado de la reforma y transformación de la Policía Nacional llevada a cabo por el Superior Gobierno. Evidencias: a) Publicaciones página web,	

	b) Línea grafica institucional c) Seguimiento al uso de redes sociales d) Fotografías de publicaciones y videos.	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se han identificados condiciones a través del análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, como base para la formulación de las distintas mejoras tanto operativas, administrativas y académicas a través de la Dirección Central de Transformación, para el desarrollo del Modelo de Servicio Público de Policía. Se evidencia en el PEI-2025-2028 una alineación estratégica, con la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (Ley No. 1-12). Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados Y Objetivo General 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana. En cuanto al Objetivo General 1.1, el Plan Estratégico 2025-2028 incide directamente en el Objetivo Específico 1.1.1: Estructurar una	

	administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local. En cuanto al Objetivo General 1.2, el Plan Estratégico 2025-2028 incide directamente en el Objetivo Específico 1.2.2: Construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que originan la delincuencia, el crimen organizado, la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y sanción Se vinculan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la Convivencia y seguridad ciudadana Además, mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), desde un análisis estratégico y operativo se trabajó con la combinación FA, DA y FO DO, este ejercicio, se pudo desarrollar con los insumos obtenido durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, y los foros.	
--	--	--

	Así mismo el alto mando a instruido la conformación de comisiones para la revisión de la normativa legal institucional y que la misma pueda ser conocida en las cámaras legislativas a principio de noviembre 2025 y posteriormente aprobada. Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 b) Análisis FODA del PEI 2025-2028	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Policía Nacional tiene identificado lo grupos de interés relevantes y se realizan levantamiento tomando en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en la seguridad ciudadana, y donde se definen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores tales como impacto, influencia, cómo una acción delictiva afecta a la ciudadanía. Nuestra Institución en el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se toman en consideración como parte del proceso de formulación de tanto de normativas legales e instrumentos institucionales. Están identificas en el mapa de procesos de primer nivel las entradas con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en la salida su nivel de satisfacción al momento de ejecutar los procesos institucionales. Se realizan encuesta de percepción externa para analizar el nivel de satisfacción de los grupos de interés para brindar un mejor servicio, seguridad a	

	la ciudadanía y una mejor comunicación como lo es los resultados de las encuestas FINJUS. Contamos con buzones físicos, distribuidos en las diferentes dependencia y digitales donde podemos recibir las quejas, sugerencias y recomendaciones que realiza por nuestros usuarios, el Departamento de Calidad de la Dirección Central de Planificación se encarga de dar seguimiento y canalizar con el área correspondiente las necesidades y expectativas expuesta, así como realizar análisis que permitan identificar factores comunes y mejorar la calidad de los servicios. Evidencias: c) Estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias levantadas de la apertura de buzones d) Reporte mensual de seguimiento a quejas, reclamaciones y sugerencias e) Informe de la encuesta de percepción 2024 f) Análisis FODA	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Poder Ejecutivo conformó el Grupo de Trabajo para la Transformación y Profesionalización de la Policía Nacional. El Decreto designó a 21 ciudadanos representativos de diversos sectores sociales, para constituir un equipo de trabajo multidisciplinario que asumiera la tarea de recomendar políticas públicas, que contribuyan al fortalecimiento de la institución policial y, consecuentemente, al mejoramiento del clima de seguridad ciudadana. El propósito de este equipo de trabajo es recomendaciones de cambios normativos,	

	organizacionales y de los modelos de gestión apropiados; así como contribuir al diseño de políticas públicas, que redundasen en el incremento de la eficiencia y la efectividad en la prevención y persecución del delito, el desarrollo de una mayor confianza de la ciudadanía y el aumento de la capacidad para responder a las necesidades de seguridad de una sociedad compleja en un mundo globalizado, en el cual la criminalidad adquiere nuevas modalidades. Se evidencia diversidades de reuniones con el Comisionado Ejecutivo para la Reforma Policial y se forman mesas de trabajo para la implementación de los planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional. Fue conformado un equipo técnico de la institución acompañado del Comisionado para la reforma policial en el que en un ejercicio realizado con la Presidencia de la República se definió un presupuesto complementario y enfocado en la reforma fiscal a realizarse en el país en el que el estado ha priorizo la seguridad ciudadana. Evidencias: a) Decreto 211-21 b) Informes de avances de la transformación de la Policía Nacional.	
--	---	--

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.	La Dirección de Control Interno realiza auditorías a los procesos que efectúan las áreas, aplicando metodología de gestión del riesgo en la identificación de los riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, para prevenir y reducir efectos no deseados. Se utiliza una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. En lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se realizan verificaciones para la medición de la eficacia y eficiencia de los controles, teniendo en cuenta además las fuentes de riesgo, las consecuencias y eventos, amenazas y oportunidades, la naturaleza de los riesgos, los cambios en el entorno interno y externo, los sesgos y la confiabilidad de la información. Se evidencia que el PEI tiene un análisis de FODA enfocado a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Y a través del mapa de aseguramiento donde se identifican los riesgos, las líneas de defensas y la afectación a los objetivos estratégicos institucionales, así como el mapa de calor para el criterio de evaluación de riesgos. Se ha realizado un análisis FODA para la actualización del PEI 2025-28 Evidencias: a) Matriz de seguimiento b) Análisis FODA del PEI c) Mapa de aseguramiento	
---	---	--

	d) Mapa de calor e) Informes	
--	---------------------------------	--

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.	Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, en el que se visualizan los objetivos a largo y mediano plazo que darán respuesta a la misión institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2026 formulado por dirección, donde los objetivos operativos se traducen a corto plazo. En ese sentido, las áreas de la Policía Nacional poseen propósitos que apuntan al cumplimiento de la misión institucional, de las cuales se derivan objetivos y estrategias, así mismo nos encontramos en la fase de publicación del PEI actual, el cual se encuentra alineado a un banco de proyectos que han sido priorizados por las áreas de la institución que van en su ejecución desde corto, mediano y largo plazo.	

	Se identifican los riesgos en una matriz como parte del proceso de control interno, en la matriz de riesgos está contemplado el Plan de mitigación y la evaluación de la eficacia en la gestión de riesgos. Evidencias: a) Plan estratégico 2025 – 2028 b) Banco de proyectos PEI 2025-28 c) Plan Operativo Anual (POA) 2026 d) Matriz Gestión de Riesgos	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se han efectuado encuentros con las comunidades bajo la coordinación de la Oficina del Comisionado para la Reforma Policial, para la mejora de la calidad de la recepción de la denuncia y querella, con la finalidad de obtener las opiniones de los ciudadanos junto a la Policía Nacional y el Ministerio Público. Así mismo en el proceso de desarrollo del Nuevo Modelo de Servicio Policial, se han captado las necesidades y expectativas en los territorios que han sido priorizados, para llevar un servicio de policía enfocado en la gente, el trato digno y el respeto a los derechos humanos. Evidencias: a) Mapa de proceso 1er y 2do nivel b) Fotografías de encuentros OCP, P.N, MP	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Policía Nacional instaló en la sede principal, DIGESETT, POLITUR con apoyo de la cooperación internacional “Salas Amigas de las Familias Lactantes” y acompañamiento Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI).	

	Contamos con una sección de archivo perteneciente al departamento de Registro y Control, donde el almacenamiento de los datos del personal es digital, reduciendo el uso de papel. Fue conformado el comité de género en la institución, para dar seguimiento a las Políticas Transversales de Equidad de Género correspondientes a la institución. Fue conformado el Comité Institucional de Medio Ambiente, para dar seguimiento y apoyar en la implementación de la Política Transversal de Medioambiente correspondientes a la institución. Han sido instalados contenedores para la clasificación de desechos en algunas áreas de la institución, así como compras verdes para la protección del medio ambiente y reducción del consumo de energía, así como también se han tomados medidas de ahorro de energía eléctrica a través de la Dirección General. Tenemos comedores en algunas direcciones de la P.N donde para servir los alimentos se utiliza envase de un plástico especial y de metal, no utilizando envases plásticos. El comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la P.N periódicamente se reúne para revisar y ejecutar acciones establecidas en el protocolo de Emergencia.	
--	---	--

	Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que nos permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el cuidado y preservación que defina el uso de los recursos, energía y manejo de los residuos. Se realizan jornadas de vacunación a nivel nacional para todos los miembros de la Policía Nacional y sus familiares; así como jornada de vacunación contra la prevención de Influenza, Hepatitis B, Virus Papiloma Humano, Difteria, Tétano y Tosferina como parte de las acciones que van en pro del bienestar y la salud de sus miembros y familiares, la cual se realizó dentro del Club de Oficiales del cuerpo del orden y en diferentes direcciones regionales coordinado por la Dirección de Sanidad, la Asociación de esposas y el ministerio de Salud Pública. Evidencias: a) Fotos de las Salas Amigas de las Familias Lactantes b) Foto de la sección de archivo c) Registro de documentos d) Foto del personal del comedor sirviendo el almuerzo. e) Protocolo de Emergencia P.N f) Plan Institucional de Gestión Ambiental g) Memorándum de convocatoria a la jornada de Vacunación. h) Informe de jornada de Vacunación i) Fotografías reuniones comité de género. j) Memorándum Comité Medioambiental k) Fotografía zafacones clasificados	
--	---	--

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.	Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, 2024, 2025 según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros. El porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros del año 2024 fue 1er. Trimestre: en 97.13%. 2do. Trimestre: en 100%. 3er. Trimestre: en 85%. El área financiera de la Policía Nacional elabora informe de ejecución de la producción físico financiero que presenta los productos terminales y sus actividades a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF. Evidencias: l) Presupuesto Financiero Institucional 2024, 2025. m) Plan de Compra y Contratación 2024, 2025 n) Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2025. o) Formulario de la Estructura Programática 2025. p) Reportes generados en el SIGEF. q) Monitoreos trimestrales 2025.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	La Policía Nacional ha definido sus prioridades mediante el Plan Estratégico Institucional del 2016 – 2020, 2021 – 2024, 2025-2028 donde se contemplan ejes estratégicos, Objetivos Estratégico, Estrategia y Acciones a realiza con la definición de tiempos a mediano y largo plazo. Cada Dirección Regional, Central o de área elabora su Plan Operativo Anual Alineado al Plan estratégico Institucional atendiendo a su estructura organizativa y las especificaciones de cada área. Las diferentes direcciones de la Dirección General de la Policía Nacional cuentan con su manual de Políticas, Procesos y procedimientos que es una guía en el paso a paso que deben realizarse en sus diferentes áreas al ejecutar las actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Podemos evidenciar que contamos con una estructura aprobada mediante la resolución 001-2018 y refrendada por la resolución CSP 2019-02-27 con los criterios técnicos y legales establecido para los fines y permite eficientizar los procesos a fin de dar respuesta a la demanda de nuestros usuarios al recibir nuestros servicios; También tenemos mapas de procesos de primer nivel y segundo nivel en las direcciones para el cumplimiento de la misión institucional.	

	Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 b) Plan Operativo Anual POA 2025 c) Manuales de Políticas, Procesos y procedimientos d) Resolución 2019 Estructura organizativa P.N e) Manual de Organización y funciones f) Mapa de proceso	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA que contiene los resultados esperados e indicadores de medición. El departamento de PPP de la Dirección Central de Planificación y desarrollo realiza reuniones con los encargados de planificación de las diferentes direcciones para la elaboración del POA y ellos en su dependencia, involucran a los encargados de áreas para establecer metas alineadas al PEI. Evidencias: a) PEI 2025-2028 b) POA de las direcciones 2025-2026 c) Cronograma de trabajo para elaboración de POA d) Minuta de reuniones para elaboración de POA e) Oficio de solicitud de informe trimestral f) Informe de monitoreo Trimestral	

3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se evidencia jornadas y foros con los grupos de interés y los miembros de la P. N. de los diferentes niveles organizacionales para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025 – 2028. Las áreas internamente se reúnen para conocer los objetivos, estrategias y líneas de acción que se implementaran al momento de elaborar su POA. Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización; de igual forma los resultados logrados en reuniones donde participan el alto mando. Y periódicamente el mando medio se reúne para implementar, conocer y socializar las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos en su área. Diariamente al iniciar las labores de prevención, disuasión, patrulla, y viabilización se le comunica al personal la tarea para que se realice de forma efectiva y uniforme a fin de preservar la seguridad de la ciudadanía. Se realizan ruedas de prensa para informarle a la ciudadanía avances de casos que están en investigación. Así mismo se ha diseñado e implementado un medio de comunicación para interés de los diferentes grupos internos y externos “Revista Digital Las Positivas Policiales” mediante la cual se da a conocer los logros y actividades del nivel estratégico y operativo de la institución de manera resumida	
---	---	--

	Evidencias: a) Listado de participantes Jornada de socialización para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 b) Captura de pantalla de los foros en la socialización del Plan Estratégico Instruccional (PEI) 2025-2028 c) Listado de participante en la socialización del POA 2025-2026. d) Nota de prensa informando sobre cierre de una investigación. e) Enlace o portal de Transparencia f) Enlace de sección de noticias página web, g) Enlace a las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube h) Reunión de seguimiento a POA 2025	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	El Departamento de Planes Programas y Proyecto realiza evaluación periódica de los logros por eje estratégicos con las áreas responsable de ejecutar las líneas de acción monitoreando el avance alcanzado semestral y anual del PEI 2025-2028. El monitoreo y medición de los logros obtenidos en la ejecución de los POA se realizan trimestralmente donde las áreas son responsables de informarle al planificador de la dirección donde está adscripta esos avances. A través de del sistema RUTA se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales más relevantes de la Policía Nacional. Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación mediante el Indicador de Evaluación de Desempeño	

	Institucional EDI, donde se puede evaluar el nivel de desarrollo de la Policía Nacional desde las distintas áreas responsables. Evidencias: a) Informe anual de avance al PEI 2025 - 2028 b) Informes trimestrales de avances del POA 2025 por dirección.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Gracias a las capacidades dentro de la institución, se ha logrado cerrar brechas en la necesidad de implementar innovaciones tecnológicas IN-HOUSE, tal es el sistema ARCO, el cual permite registrar las personas que son detenidas en las estaciones policiales, permitiendo localizar una persona bajo esas circunstancias al ser requerida la información por algún familiar o interesado. Evidencias: a) Imagen de la aplicación de smartphone habilitada para análisis e identificación biométrica Matriz de proyectos de implementación de aplicaciones tecnológicas	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de	Se han desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por innovación a través de procesos que facilitan el aprendizaje, se reciben comisiones de Colombia, Estados Unidos, entre	

la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	otros, para conocer cómo funciona la Policía en su país y aplicar buenas prácticas, desarrollando guías, metodologías de diferentes procesos. A través de dicho proceso contamos con el acompañamiento de consultores extranjeros en ocasión a los esfuerzos del gobierno de implementar la interoperabilidad de las instituciones a través de la OGTIC para la seguridad ciudadana, en el cual se identifican las capacidades y necesidades de la institución para una reforma y actualización tecnológica en la Policía Nacional. De igual forma nuestro mando alto y medio viaja a otros países en referenciación para ver el funcionamiento de la policía y capacitarse en procesos gerenciales y demandando, tal es el caso de la visita a Washington por parte de nuestro Director General, el Director de Planificación para conocer sobre el funcionamiento de la Plataforma de Estadística CONSTAN, así como la visita de funcionarios de la empresa MICROSOFT para la evaluación de necesidades y presentación de propuesta de una herramienta complementaria para el manejo de casos por parte de la Policía en la República Dominicana. Evidencias: a) Informe de visitas b) Guías elaboradas de diferentes procesos con asesoría de las comisiones. c) Documentos elaborados en talleres	
--	--	--

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Se ha debatido sobre la innovación, la transformación y su implementación con los grupos de interés. Se realizan mesas de trabajo para planificar la transformación de la Policía Nacional donde participan los grupos de interés y miembros de la Institución. Las recomendaciones de cambios normativos, organizacionales y de los modelos de gestión apropiados y la implementación de los planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional se elaboran informes por la comisión ejecutiva que se dan a conocer a los grupos de interés. Evidencias: a) Informe y matriz de consultas y observaciones b) Memorándum de convocatoria c) Fotografías, lista de participantes	
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.	Se han promovido los aportes de ideas innovadoras, creativas y de cambio de parte del personal que son relevantes para eficientizar los servicios brindados por la institución. Se han desarrollado aplicaciones que han logrado impacto positivo sobre los tiempos para realizar las denuncia como sistema de denuncia Virtual y Reporte en línea, también aplicaciones como la aplicación “Tu Policía App RD”, donde sean automatizado el proceso de recepción de denuncia por los ciudadanos. Y si desean dar sugerencia o	

	recomendaciones tenemos en nuestra página el buzón digital. Se elabora un procedimiento para la incorporación de mejoras recolectadas a través de sugerencias del personal operador de los procesos. Evidencias: a) Informe del equipo de reforma de la Policía Nacional b) Reuniones comunitarias en los sectores c) Denuncias recibidas por los sistemas y la aplicación. d) Buzones digitales	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con la estructura programática para la ejecución de las prioridades planificadas. Se gestionan los recursos para la implementación de los cambios planificados y se canalizan ayudas con organismos internacionales. El gobierno ha dispuesto las medidas necesarias en el ámbito económico para el correcto funcionamiento de la institución, tal es el Decreto 371-22 que instruye a la habilitación del SIGEF del Instituto Policial de Estudios Superiores para operar de manera autónoma en la administración de sus recursos, así como la exclusión de la disposición de austeridad a la Policía Nacional, la priorización de la seguridad ciudadana en el presupuesto complementario y reforma fiscal del 2024. Asimismo, a través de la Oficina del Comisionado para la Reforma Policial, la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, han sostenido diversas mesas técnicas	

	con la Dirección General de Presupuesto a fin de gestionar los fondos necesarios para sostener y desarrollar el proceso de reforma, así como el ingreso del personal policial en el PLAN 20000. Evidencias: a) Presupuesto Anual b) Informe de apoyos económicos. c) Decreto 371-22 d) Fotografías reuniones PN-DIGEP	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Anualmente la Policía Nacional lleva a cabo su planificación correspondiente al proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes, partiendo de la necesidad de agentes tanto actual como futura y de acuerdo con la planificación estratégica de la institución. Mediante la sección de Planta de Personal, se estiman las necesidades de recursos humanos en el año y se programa en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas. También se realizan análisis de las necesidades actuales de recursos humanos para la expansión del sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y se contemplan en la plantilla de creación de cargos y vacantes.	

	De igual forma, atendemos a la instrucción del presidente de la República al reclutamiento de 20 mil nuevos agentes, esto en atención a las necesidades de seguridad requeridas por los ciudadanos, en especial atención en la disminución de los índices de criminalidad y delincuencia del país. Evidencias: a) Formulario de requerimiento de personal b) POA de la Dirección Central de Recursos Humanos c) Plantilla de la Planificación de los Recursos Humanos y Plantilla de creación de cargo vacante. d) Plan 20,000	
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.	La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el diseño e implementación de políticas y procedimientos para la Gestión de personal, dentro de las cuales se encuentra la establecida para el reclutamiento y selección, tomando en consideración la descripción de los perfiles del Manual de Cargos y Competencia, con el objetivo de que el personal cuente con las competencias requeridas para los diferentes puestos de trabajo. Se evidencian que son realizadas promociones de personal basadas en las competencias requeridas para el puesto; aplicando la remuneración salarial correspondiente a la misma. Se evidencia que la institución anualmente diseña e implementa un plan de capacitación enfocado a	

	fortalecer, capacitar y desarrollar el personal, así como para dar la oportunidad de que estos puedan eficientizar tanto su carrera policial como administrativa en los casos que aplique. Evidencias: a) Procedimiento de Reclutamiento y selección b) Manual de Cargos y Competencias c) Matriz de delegación de autoridad y suplencia d) Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional e) Decreto 20-22 Reglamento de Aplicación Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional f) Procedimientos de promoción y ascenso g) Procedimiento de correlación de perfil	
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.	Se puede evidenciar que las políticas y procedimientos para la gestión de recursos humanos es aplicada considerando los principios de equidad, iniciando desde el proceso de Reclutamiento y Selección de candidatos, en el cual se les otorga a todos los jóvenes interesados en ingresar a la institución de manera imparcial, la oportunidad de pertenecer a la Policía Nacional, basado en el mérito alcanzado por ellos durante las pruebas establecidas; Se puede evidenciar que nuestros agentes tienen la oportunidad de ir escalando y desarrollando una carrera policial y profesional, basada en sus méritos, indistintamente de la diversidad de estos. Se evidencia el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, para diligencias por	

	motivos personales, licencias y permisos de estudios con disfrute de sueldo para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida Laboral de acuerdo con lo establecido en la Ley 590-16 y su reglamento de aplicación, así como la Ley de Función Pública 41-08. Anualmente el Departamento de Evaluación de Desempeño, se encarga de dirigir el proceso de elaboración de acuerdos de desempeño, donde el supervisor establece tareas y responsabilidad al personal bajo su mando de forma individual. Contamos con un plan de capacitación para desarrollar las competencias de nuestros agentes policiales. Evidencias: a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. b) Manual de Cargos y Competencia c) Oficios de solicitud de cambios de Funciones d) Permisos y licencias otorgados e) Oficios de Evaluación del candidato a) Acuerdo de desempeño f) Plan de capacitación	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de mérito, igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo con las necesidades de formación para optar por ascenso de rango. Tomando como parámetro la antigüedad en el rango o meritocracia	No contamos con un reglamento ni un plan de carrera policial

	y su desempeño, la competencia requerida para ser promovido o ascendido a otro cargo, así como al rango. Se ha gestionado los procesos de selección del personal, mediante la aplicación de evaluaciones psicométricas que se realizan a los aspirantes a cadetes y conscriptos. Se está trabajando en el reglamento de carrera policial para la profesionalización en materia policial y optar por promoción de rango, todo esto en el marco del proceso de transformación policial y de modificación de la ley organiza institucional. Evidencias: a) Formulario de Detección de necesidades de capacitación b) Aplicación de evaluaciones psicométrica c) Mesa de trabajo para la modificación de la ley institucional d) Informe de evaluaciones aplicadas	
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.	Se ha evidenciado el apoyo a una cultura del desempeño de todo el personal basado en resultados tanto de forma individual como en equipo. Evidencias: a) Acuerdo y evaluación de desempeño b) Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores	Se necesita desarrollar una metodología que el proceso de evaluación no sea afectado por el alto porcentaje de rotación que presenta la P.N
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos	Contamos con un Departamento de Equidad de Género, la cual promueve iniciativas para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, acciones, políticas	

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.	existentes. Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (rango, nombre, cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo). Nuestros miembros participan en programas de formación y/o actividades institucionales, enfocadas en el desarrollo profesional para apoyo a la gestión eficaz de la organización. Evidencias: a) Departamento de Equidad de Género b) Matriz de estadísticas con datos generales	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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.	Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado tomando en cuenta las competencias requeridas, establecidas en el perfil descrito en el manual de cargos. Contamos con un módulo en el SIARH donde se registran los conocimientos del personal y se hacen las evaluaciones por competencias en la plataforma de evaluación LPC. Se aplican las evaluaciones del Desempeño por Resultados identificando las necesidades de capacitación, a los fines de reforzar las	

	competencias de los agentes policiales, de manera que puedan cumplir con los requisitos de desempeño del cargo. Contamos con un Instituto Policial de Educación Superior (IPES), el cual es la fuente de profesionalización de los agentes según las competencias requeridas en sus áreas de desempeño. Evidencias: a) Captura de pantalla del SIARH b) Captura de pantalla de la plataforma de evaluación LPC c) Instructivo para la Administración y Manejo de las Pruebas por Competencias LPC d) Plan de capacitación. e) Manual de cargos donde están las competencias por perfil. f) Informe de Acuerdos de Desempeño. g) Detección de Necesidades de capacitación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado promoviendo los beneficios ofrecidos por la Policía Nacional y a su vez tomando en cuenta las competencias requeridas para el desempeño de las funciones. La Policía Nacional desarrolla la formación continua de sus agentes a través del plan anual de capacitación, el cual está basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución, así como los resultados arrojados por el personal en las evaluaciones de desempeño.	

	Con el compromiso del desarrollo profesional de los agentes la policía Nacional ha hecho acuerdos con diferentes universidades e institutos. En el PEI 2025-2028, específicamente en el Eje estratégico que establece el “Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral” Evidencias: a) Evaluación anual del desempeño b) Plan de Capacitación c) Formulario de detección de necesidades d) Acuerdo con universidades e instituto e) PEI 2025-2028	
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).	Se evidencia que la Policía Nacional desarrolla y promueve las innovaciones de los agentes, a través de la conformación de equipos de trabajo para el cumplimiento y eficientización de los procesos. La institución aporta al desarrollo de competencias de los agentes policiales otorgándoles permisos con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional e internacional. El aprendizaje del personal en el trabajo es complementado a través de las diferentes capacitaciones otorgadas, así como dar oportunidad para desempeñar diferentes funciones de manera temporal tomando en cuenta las habilidades demostradas. Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la Formulación del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan	

	Operativo Anual, Plan de mejora, reunión del alto mando, análisis de casos a investigar, reuniones departamentales. Evidencias: a) Designación de personal en comisión de trabajo. b) Plan de capacitación. c) Convocatoria y registro de participantes en capacitaciones d) Listado de personal que recibió becas e) Listado de personal de permiso para capacitaciones f) Formulario de solicitud de permiso g) Planificación anual de vacaciones h) Minutas de reuniones	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Realizamos capacitación constante de nuestro personal basados en la detección de necesidades de capacitación, tomando en consideración las necesidades identificadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño, haciendo énfasis en la formación de nuestros oficiales superiores y subalternos en materia de liderazgo; estas son implementadas a través de diferentes entidades como son: IPES, INFOTEP, INAP, CAGEFI. Evidencias: a) Plan de capacitación. b) Memorándum de convocatoria de personal. c) Fotografías y listado de participantes. d) evaluación de desempeño	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Contamos con escuelas de formación para los nuevos aspirantes a cadetes o conscriptos donde se adoctrinan sobre el accionar institucional, sus	

	derechos y deberes, se les otorga la inducción requerida para su rol policial. Contamos con un procedimiento de inducción de personal al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar, una vez concluyen el proceso de entrenamiento durante 6 meses, estos pasan a realizar una pasantía de 3 meses con tutoría y acompañamiento para completar un año de formación. Evidencias: a) Programa de formación b) Procedimiento de inducción c) Fotografías y listado d) Formulario de constancia de inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Contamos con un Reglamento de aplicación de la Ley 590-16, en el cual se encuentra contemplada en el capítulo V, Artículos 135 al 138, las normativas establecidas para el proceso de ascenso de nuestros agentes. Se puede evidenciar además que tenemos políticas, procedimiento y protocolo para la movilidad interna y externa a fin de poder mantener un buen clima laboral. Evidencias: a) Planificación de Recursos Humanos. b) Política y procedimiento de promoción. c) Política y procedimiento traslado d) Reglamento de Aplicación Ley 590-16	

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).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación a través de capacitaciones virtuales, así como la implantación de tecnologías tales como (polígono virtual) en la escuela de entrenamiento para cadetes y conscriptos. Es importante resaltar que la Policía Nacional cuenta con la Nortic E-I: norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. Evidencias: a) Acuerdos con Universidades (UPID) e Institutos de formación. Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual INFOTEP, INAP, INTEC etc.). b) Plan anual de capacitación. c) Memorándum de convocatoria. d) Listado de registro de participantes.	
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.	En el Plan de anual de capacitación se puede evidenciar, que en este se encuentran contempladas, las formaciones sobre ética policial, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y gestión de riesgos. Igualmente, en dichos planes son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las diferentes dependencias. Se evidencia el desarrollo de actividades formativas realizada por La comisión policial encargada de promover entre los integrantes de la institución los conocimientos de la nueva “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos y establecer y desarrollar el programa anual de auditorías, evaluar la implementación, eficacia y eficiencia de los	

	controles que comprenden la administración, las operaciones y lo sistemas de información de la institución Desde el MMUJER y el Departamento de Equidad de Género y Desarrollo de la Institución se planifican las capacitaciones de la Política de Transversalidad de Genero con un catálogo de capacitaciones para el personal policial lo cual es coordinado con la DCRRHH. Evidencias: a) Plan anual de capacitación b) Memorándum de convocatoria c) Listado de registro de participantes d) Fotografías Informes de actividades e) Cronograma de socialización de la “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos “	
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.		No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.

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.	Se ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.	

	Actualmente se desarrollan actividades con motivo a la reforma y transformación policial donde se ha tomado en cuenta la participación de personal de todas las categorías, llegando a la firma del acuerdo de entrega de una reforma policial en favor de los ciudadanos. Evidencias: a) Memorándum b) Oficio designando al personal para realizar trabajos c) Listado de participantes y minutas d) Informe	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Son conformados equipos de trabajo por las diferentes áreas de la institución, con miras a promover el trabajo en equipo, llevando a cabo posteriormente reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación de los trabajos. Se evidencian reuniones realizadas por la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, con personal adjunto en las diferentes direcciones de la institución para la elaboración de planes operativos, Guías metodológica, protocolos. Se realizan reuniones operativas en las áreas preventivas e investigativas para identificar modus operandi del delito y criminalidad donde se generan lluvias de ideas, aportes y sugerencia para la toma de decisiones.	

	Se realizan mesas de análisis y cierre de brechas por parte de las Direcciones involucradas en el proceso de transformación y reforma institucional junto a la Oficina del Comisionado Ejecutivo para la Reforma Policial. Evidencias: a) Memorándums conformando equipos de trabajo b) Redes Sociales c) Fotografías y minutas de reuniones d) Propuestas e) Sugerencia de mejoras	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se evidencia la integración de los mando alto, medio y bajo en la integración de Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se desarrollan planes, estrategias e implementación de actividades de mejoras. Se evidencia que son realizados talleres, reuniones y levantamientos donde se involucran las diferentes áreas para el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en las identificaciones e implementación de acciones de mejora. Se evidencia la participación de los agentes policiales de todas las áreas que integran la institución en la documentación de los procedimientos donde son responsables de los mismos en coordinación con adjuntos de planificación en área. Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional y de las encuestas	

	trimestral de los servicios ofrecidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano. Fue realizada una mesa técnica por la OGTIC para la interoperabilidad de la Policía Nacional con las demás instituciones del estado, en donde participaron distintos actores y servidores públicos en busca de aportar a dicha iniciativa. Evidencias: a) Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras b) Fotografías y Listado de asistencia c) Minutas d) Plan de mejora por encuesta de clima organizacional	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que son realizados acuerdos de desempeño entre los directivos y empleados, mediante el cual llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de estos. Para el año 2024 realizamos capacitaciones para concientizar a los encargados de recursos humanos adjuntos sobre el llenado del acuerdos y evaluación del desempeño miembros policiales pertenecientes a los grupos ocupaciones I, II, III, IV y V con el objetivo de garantizar un mejor proceso en los acuerdos y evaluación del desempeño, todo esto apegado a las normativas y modalidades del Ministerio de Administración Pública. Evidencias: a) Planificación de inducciones para elaboración de acuerdos. b) Convocatoria de personal para inducciones	

	c) Formularios de acuerdos de desempeño. d) Informe de elaboración de acuerdos de desempeño	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La policía nacional anualmente realiza encuestas de clima organizacional a los empleados, para determinar la imagen y rendimiento global de la institución. Se evidencia que el informe general de los resultados de la encuesta es enviado a los incumbentes de las diferentes dependencias. Evidencias: a) Reuniones de coordinación para implementación de la encuesta de clima. b) Implementación de Encuesta de clima organizacional 2024. c) Informe de resultados. d) Trámite de informe de resultados a las dependencias. e) Plan de mejora Encuesta Clima 2024	No se realizan encuestas de microclima y tampoco son comunicados los resultados a los colaboradores de la encuesta anual de clima laboral, ni los resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Policía Nacional cuenta con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde nuestro personal recibe asistencia médica, así como también a nivel nacional contamos con las UNAP que les proporciona atención primaria. Además, son realizadas jornadas de estudios de mamografía, zonomamografía y examen de próstata, así como también, de acuerdo con la necesidad sanitaria, jornadas de vacunación. Se evidencia que tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo y un área de salud ocupacional que brinda las orientaciones necesarias a los nuestros agentes.	

	Evidencias: a) Plan Operativo Anual, (POA). b) Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgo Laboral. c) Minutas de reuniones comité. d) Informe y movimiento por de personal por condiciones de salud. e) Planificación de jornadas de vacunación. f) Fotos de jornadas de vacunación. g) Jornadas de sonografías, mamografías y examen de próstata. h) Charlas de salud ocupacional. i) Registro de participantes. j) Registro de consulta y asistencia primaria. k) Fotos Hospital General Docente de la Policía Nacional.	
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).	Se evidencia que las jornadas laborales son establecidas de acuerdo con la naturaleza del servicio. Contamos con un procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias. Se evidencia que son otorgados permisos de estudio que permiten que nuestros agentes puedan alcanzar sus metas personales a nivel profesional, tanto en el interior como en el exterior el país, siempre realizando el procedimiento correspondiente. En cuanto a las licencias médicas o por maternidad estas, son otorgadas tomando en consideración los criterios correspondientes para cada caso; el personal en estado de gestación es reubicado hasta tanto concluya dicho periodo.	

	Dentro de los diferentes permisos se encuentra además el establecido para contraer nupcias, de manera que nuestros agentes puedan disfrutar sin inconvenientes de este evento. También en este mismo orden cuando fallece un familiar. Evidencias: a) Procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias. b) Lista de servicio. c) Comunicación reubicación personal en estado de gestación. d) Formulario de permisos de estudios, paternidad, fallecimiento de familiares Licencias médicas, nupcias, etc.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la Policía Nacional presta atención a las necesidades especiales de los empleados (enfermedades catastróficas, siniestros de vivienda y discapacidades) a través de diferentes medios (asociación de esposas, comité Mixto de Seguridad y Riesgo del Trabajo, así como también contamos con programas de bienestar tales como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país,, porciento de descuento en farmacias, becas universitarias y sala de lactancia. Se evidencia que el personal que ha adquirido comorbilidad o discapacidad estando en la institución, es tomado en consideración para reubicarlo en un área en la que pueda continuar siendo productivo.	

	Evidencias: a) Gestión de recursos con entidades necesarias. b) Programación de entrega de canastillas. c) Programación entrega de útiles escolares d) Fotografías de ayudas otorgadas. e) Planificación capacitaciones madres lactantes. f) Fotografías sala de lactancia. g) Memorándum de reubicación por discapacidad. h) Solicitud de ayuda i) Listado de ayuda (personal beneficiado)	
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).	Se evidencia que contamos con diferentes programas de bienestar para las personas de forma no monetaria como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país, becas universitarias, sala de lactancia y un gimnasio. Se evidencia el apoyo a la sociedad mediante la participación en actividades deportivas y sociales y culturales con centros educativos, clubes y fundaciones, así como la realización de Carreras 10K Y 5K, otorgando diferentes premios metálicos en sus distintas categorías, promoviendo el deporte y la salud. También tenemos un gimnasio, una Dirección de Deporte con múltiples disciplinas.	

	Evidencias: a) Carreras P.N., 5K Y 10K Punta Cana, el Seibo, Puerto Plata, Barahona. b) Programación de entrega de canastillas. c) Programación entrega de útiles escolares. d) Listado de beneficiarios e) Fotografías del Gimnasio f) Captura de la participación de la policía en las actividades deportivas y culturales. g) Listado de la diferentes disciplinas y deportes que se practican. h) Listado de reconocimiento	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
d) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones	Se identifican socios clave del sector privado, de la sociedad civil y el sector público, nacionales e internacionales para establecer los tipos de relaciones convenientes. Se evidencia a través de la matriz de caracterización de procesos los proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos identificar las necesidades y	

comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	expectativas de los socios claves de la sociedad civil, del sector privado, del sector público. Se evidencia el tipo de relación entre la Policía Nacional y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración. Mantenemos una estrecha relación con organismos internacionales como AECID España, INL EE. UU., la Policía de Nueva York, Policía de Colombia, Brasil, empresas como MICROSOFT, sociedad civil FINJUS, alianzas con empresas de telecomunicaciones CLARO, ALTICE, empresas de tecnología en apoyo a la reforma tecnológica de la institución para la adquisición de pistolas teaser, bodycams AXon. Evidencias: a) Contratos y acuerdos firmados con proveedores y socios estratégicos	
e) 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.	Se evidencias que se realizan acuerdos, convenios, contratos como estos: Acuerdo suscrito con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Ceder en calidad de préstamo a la Policía Nacional la gestión, sostenibilidad, dirección, administración, mantenimiento y supervisión de locales para la puesta en marcha del programa "Mi País Seguro". Acuerdo suscrito con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) Aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan	

	renovado de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias y destrezas de los servidores de la Policía Nacional. Convenio suscrito con el Consejo Nacional de Drogas. Desarrollar programas conjuntos de prevención en el uso y abuso de drogas en la comunidad. Acuerdo de colaboración suscrito con la sociedad comercial 7TECHNET, S.R.L., Donar un software para poner en marcha un sistema para a fortalecer los procesos de información y control administrativo financiero y operacional de la institución. Contrato de donación con la Fundación Internacional y para Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. Donar un equipo espectrómetro a la institución y un sistema de reconocimiento de voz. Convenio de cooperación suscrito con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Impartir Diplomado en Violencia de Género y Debid Diligencia a veinte (20) docentes del Instituto Policial de Educación. Convenio Institucional suscrito con el Gabinete de Políticas Sociales. Aunar esfuerzos para el remozamiento de veinticinco casas y dos dormitorios de la Escuela para Cadetes. Convenio específico suscrito con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y el	
--	--	--

	Centro Universitario Ceste-Escuela Internacional de Negocios. Establecer los términos y condiciones bajo los cuales se basarán en el espíritu de cooperación y contribución al desarrollo de las habilidades del cuerpo policial, impartiendo el Máster de Ciberseguridad a la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación interinstitucional suscrito con la Policía Nacional de la República de Colombia. Promover, desarrollar y fortalecer la cooperación policial, para prevenir y luchar contra la delincuencia en sus distintas formas. Acuerdo de cooperación suscrito con la empresa Plaza Lama, S.A., Hipermercado Olé y Grupo Ramos, S.A. Establecer un descuento en compras de productos de supermercado y tienda a favor de los miembros de la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación suscrito entre las empresas de telecomunicación CLARO Y ALTICE con la Policía Nacional en beneficio de los miembros policiales con descuentos en sus planes y servicios. Acuerdo de cooperación suscrito entre las empresas farmacéuticas, GBC y Carol, en beneficio de los miembros de la institución en descuentos para medicamentos. Apoyo interinstitucional con la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial mediante el cual dicha comisión se ha encargado de la construcción y remodelación de las dotaciones policiales a nivel nacional. Evidencias: a) Convenios	
--	--	--

	b) Acuerdo de Cooperación c) Contrato de donación	
f) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Existen acuerdos, convenios y contratos firmados donde se define el rol y la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración. Se evidencia en la matriz de seguimiento a Acuerdos y Convenios que la Policía Nacional donde se establecen los controles, se identifica el riesgo de no cumplimiento, permite el monitoreo continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas/colaboración. Evidencias: a) Acuerdos y convenios b) Informes de cumplimiento de responsabilidades c) Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios institucionales	
g) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que la Policía Nacional ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) ha desarrollado apropiadamente a alianza con organismo como el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de América y el servicio de inmigración y control de aduana, Buro Federal de Investigaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América – FBI para compartir por medios electrónicos, registro de inmigración y/o información de registro de antecedentes penales relativa a los nacionales dominicanos sujetos a repatriación desde los Estados Unidos.	

	También con Sección de Asuntos Antinarcóuticos y Aplicación de la Ley (INL) de la Embajada de Estados Unidos, con el fin de recibir asesorías técnicas, seminarios, cursos, diplomados y referenciaciones, así como también dotando de las necesidades logísticas a las distintas áreas de la P.N.; de igual manera con Tesorería Nacional, para obtener la cooperación interinstitucional, criterio y apoyo recíproco para centralizar en la Cuenta Única del Tesoro, la gestión de los recursos proyecto de mejoras de la calidad de las labores de prevención e investigación de la Policía Nacional. Se hicieron alianza para el bienestar de nuestros agentes con la Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecido entre otras. Evidencias: a) Relación de acuerdo y convenios	
h) 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.	Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos. Evidencias: a) Documentaciones de licitaciones, b) Contratos c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones	

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.	Contamos con nuestro portal (www.policianacional.gob.do/), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook (Policía Nacional Dominicana), X e Instagram, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución (noticias, actividades, publicaciones, etc.). Se evidencia, la recertificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. A través del portal web institucional se publican semanalmente los informes de comportamiento del delito y la criminalidad. Evidencias: a) Programa Facebook Life b) Policía TV c) Portal www.policianacional.gob.do/ d) Facebook Policía Nacional Dominicana e) X: @PoliciaRD f) Instagram: policianacionalrd g) Certificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos.	

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.	Se incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes, ya que contamos con 54 buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias, distribuidos; físicos, en diferentes localidades, y buzón virtual. Así los ciudadanos/clientes pueden expresar sus necesidades, sugerencias y quejas. Han sido adquiridos 100 buzones físicos los cuales abarcaran a nivel nacional la misma cantidad de estaciones policiales, aumentando para el 2026 la cobertura de comunicación. Se realizan encuentros diálogos con la comunidad, donde los ciudadanos/clientes pueden aportar sus ideas o cualquier inquietud. Evidencia: a) Informes de los buzones de sugerencias b) Encuesta de satisfacción al cliente c) Comité de calidad d) Portal www.policianacional.gob.do/	
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.	La institución posee un marco de trabajo a través de un procedimiento, para recoger y procesar los datos obtenidos en los buzones de QRS y correos institucionales, todo en cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información. Se realiza la planificación anual para el desarrollo de las encuestas de satisfacción ciudadana, las cuales son medidas y están disponibles para los ciudadanos a través del portal del observatorio nacional de la calidad. Evidencias:	

	a) Procedimiento de Gestión, Reclamos y Sugerencias b) Formularios de queja, reclamos y sugerencias c) Planificación en el POA, de la Encuestas de satisfacción ciudadana.	
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.	Contamos en la institución con una Carta Compromiso donde se detalla al ciudadano los servicios disponibles, estándares de calidad, atributos, marco legal y con los tiempos de respuesta. De igual forma en nuestro portal se visualiza la lista de servicio al ciudadano, contamos con varios centros de atención al ciudadano. Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano b) www.policianacional.gob.do/	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo con el presupuesto asignado. Evidencias:	

	a) Plan Operativo Anual (POA) 2025 b) Ejecución del presupuesto físico financiero institucional. 2025	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional. De igual manera los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. Evidencias: a) Sub-Portal de Transparencia institucional b) Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES c) Plan Anual de Compra y Contrataciones d) Informe	
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.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes. Se realizan análisis de oferta compras y contrataciones de bienes y servicios. La ejecución presupuestaria se publica mensualmente en la Página Web de la Policía Nacional. Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de	

	Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Evidencias: a) Portal de transparencia en Web b) Publicación de Presupuesto y su ejecución c) Informe de ejecución de producción físico-financiera 2025 d) Informe de auditoría Cámara de cuentas y Contraloría General de la República	
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).	Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros de la institución, y a que se realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones, así como las evaluaciones de comparación de precios. Utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria y al realizar las actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias. Evidencias: a) Captura de pantalla del SIGEF b) Proceso de comparación de precio c) Plan Anual de Compras	

	d) Memoria Anual	
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.).	Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), bajo los lineamientos de DIGEPRES; órgano rector del sistema presupuestario dominicano. Se mantiene actualizado y controlado los costos que maneja la institución, ya que contamos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) Evidencias: a) Captura pantalla SIGEF b) Presupuesto anual de la Institución aprobado. c) Presupuesto ejecutado d) Relación de Activos Fijos de la Institución e) Relación de Inventario en almacén	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Contamos con una estructura aprobada por el MAP, en la misma se encuentra la Dirección Administrativa y financiera (DAF), dependiente de la Dirección General, P.N. La DAF mantiene el control de todas las actividades financieras, pero se han delegado y descentralizado las responsabilidades financieras, ya que se cuenta con un manual de funciones y manual de cargos de la institución. También se cuenta con Unidades ejecutoras dentro de la institución, que trabajan bajo la coordinación de la DAF. Evidencias: a) Organigrama de la Policía Nacional	

	b) Manual de Funciones c) Manual de Cargos d) Presupuesto de las Unidades Ejecutoras	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	La Policía Nacional, cuenta con sistemas de gestión que permite el aprendizaje continuo de sus agentes, así también, se evidencia el almacenamiento y evaluación de la información; garantizando que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenadas para el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos. Se evidencia que en la institución planificó y puso en marcha en sistema de digitalización de los documentos, lo que permite mantenerlo un control y la actualización de estos. Evidencias: a) Informe de seguimiento a POA b) Sistemas de digitalización de documentos c) Sistema de identificación de huellas d) Sistema de denuncia	

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Las distintas instituciones del estado comparten información mediante los servidores institucionales y canales, las cuales están disponible en los sistemas de administración de información de la Policía Nacional, sin embargo, los mismos requieren de constante actualización. La institución actualmente se encuentra en el desarrollo de la interoperabilidad de la información con las demás instituciones del estado, mediante la intervención de la OGTIC y por instrucciones del Presidente de la República, la Policía Nacional contará con un servidor y los canales tecnológicos que permitan gestionar, obtener en tiempo real las informaciones externas de las instituciones que sean de interés y manejadas de manera responsable y apegada a los derechos de protección de la información de los ciudadanos. Evidencias: a) Análisis delictivo b) Minuta reunión MP, P.N. y distintas instituciones del Estado para el diseño de la política de interoperabilidad.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de transformación digital en los siguientes aspectos: Se lanzó el nuevo portal web de Transparencia de la Policía Nacional. Este portal web cumple con lo establecido en la Resolución No. 002-2021, de la DIGEIG, que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las	

	Divisiones de Transparencia actualizo la Licencia Plesk de correo electrónico institucional. Se evidencia el aplicativo PSP, el cual permite que los agentes de la institución tengan a su disposición y en tiempo, todas las informaciones relacionadas a nómina, descuentos e información de interés policial. Se puso en funcionamiento el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Este Sistema permite una estandarización de las listas de servicio que será elaborado por las Divisiones Adjuntas de Recursos Humanos de cada dependencia policial. Se puso en funcionamiento el Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, para llevar el inventario de equipos de comunicaciones en la Policía Nacional. Contamos con el sistema de depuración biométrica DEBI, mediante el cual los miembros policiales pueden acceder e individualizar en la calle personas de interés policial y de la justicia, así como también verificar armas de fuego, vehículos sin la necesidad de dirigir al ciudadano a la dotación policial, simplificando la labor policial. Contamos con la tecnología SAS, la cual analiza las distintas fuentes de información de que genera la institución y la convierte en informes de análisis situacionales para la prevención e investigación de los crímenes y delitos.	
--	---	--

	Fue puesto en marcha el sistema de registro y control de detenidos ARCO, en cuatro territorios priorizados como plan piloto en el marco del Nuevo Modelo de Servicio Policial. Se evidencia la participación en talleres y cursos virtuales de los agentes policiales, potencializado las habilidades del personal de la institución. Evidencias: a) https://www.policianacional.gob.do/transparencia/ b) Captura de pantalla aplicativo PSP c) Captura de pantalla del Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) d) Pantalla de captura del Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones e) Captura de pantalla de participación en talleres virtuales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que la institución cuenta con canales externos que permiten la retroalimentación para aprendizaje y colaboración de información entre ciudadanos/clientes y grupos de interés. A través de las alianzas con otras policías se está fortaleciendo el aprendizaje de buenas prácticas. Se evidencia los acuerdos con Universidades nacionales e internacionales que colaboran en la formación de los agentes policiales.	

	Se realiza la planificación y desarrollo de encuentros comunitarios, donde los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes e ideas de colaboración. Se evidencia en las diferentes áreas de la policía buzones de QRS, facilitando que los ciudadanos puedan a través de un formulario expresar sus sugerencias y de esta manera recibir aquellas informaciones útiles para la institución. Se reciben informaciones y denuncias anónimas que permiten atacar el delito. Evidencias: a) Planificación de los encuentros b) Informe de los encuentros comunitarios c) Reportes de QRS d) Acuerdos con otras policías e) Acuerdo con universidades	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que la institución controla las informaciones de control policial. Se cuenta con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la información es analizada y revisada antes de ser difundida. Contamos con la Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva, mediante la cual garantizamos las actualizaciones de los sistemas policiales de órdenes de arrestos, rebeldías, prófugos y condenados, así como la actualización del archivo de investigación al momento del ciudadano ser requerido o cumplir con su responsabilidad penal.	

	Se evidencia normativas claras y específicas sobre la responsabilidad y objetivo de las informaciones institucionales. Se evidencia un repositorio de documentos del sistema de doctrina policial, permitiendo que las áreas impactadas puedan mantenerse actualizado y realizar sus funciones acordes a los procedimientos establecidos. Cada área tiene la responsabilidad de controlar las informaciones y el conocimiento que maneja para asegurar su exactitud y fiabilidad, previo a ser utilizada o difundida. Aplicamos el modelo de comunicación estratégica a lo interno como a lo externo tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés. Se ha establecido un Reglamento de Redes Sociales, para controlar las informaciones que de forma electrónica sean difundidas. Para controlar que se cumpla con este reglamento la Dirección de Asuntos Internos se mantiene verificando contenidos subido por agentes policiales en redes y página web Evidencias: a) Compendio Política Institucional b) Modelo de Comunicación Estratégica c) Política de Comunicaciones Estratégicas d) Capture pantalla repositorio de Sistema de Calidad. e) Reglamento de Redes Sociales	
--	--	--

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.	Se evidencia el intercambio permanente de conocimiento de la organización al personal de la organización sobre aspectos relevante a la mismas. Se han colocado en todas las áreas de la institución la Misión, Visión y Valores, las mismas con una línea grafica estándar A través del aplicativo PSP, se evidencia la transferencia de conocimientos en temas de interés para los policías. Se evidencia manuales de procesos y procedimientos en todas las áreas de la institución, de manera que los colaboradores puedan tener conocimiento de las actividades de sus áreas de máximo a mínimo nivel. En el nivel administrativo, las actividades son monitoreada por una unidad correspondiente y los mismos desarrolladores pueden verificar el nivel de avance. Contamos con un perfil de redes sociales “TransformacionpoliciaRD” destinado a dar a conocer a los ciudadanos y nuestros miembros policiales todo los pasos y acciones desarrolladas en la reforma y transformación policial. Evidencias: a) Memorándum para colocar la Misión, Visión y Valores, en todas las áreas. b) Minutas de reuniones de retroalimentación c) Programas de capacitación d) Foros e) Manual de Organización y Funciones	
---	--	--

	f) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Se evidencia que la institución garantiza el acceso a las informaciones con partes interesadas, de acuerdo con lo que establecen las leyes y Reglamentos de libre acceso a la información. Se evidencia a través de la página Web institucional, los servicios que se ofrecen al público, informaciones de interés sobre actividades realizadas. Se evidencia en la página web, el menú se accesibilidad, garantizando que personas con necesidades específicas puedan acceder a las informaciones Se evidencia el intercambio de información con otras organizaciones, en temas relevantes al poner de manifiesto la colaboración en los procedimientos de arresto de delito flagrante y arresto por orden judicial; especificaciones en el trato de las personas con algún tipo de discapacidad. Se evidencia el intercambio de información con partes interesadas a través de encuentros para la elaboración de POA. Se evidencia el intercambio con las partes interesadas a través de la encuesta de satisfacción ciudadana. Evidencias:	

	a) Capture Página web, con los servicios ofrecidos y menú accesibilidad. b) Intercambio de información para creación de procedimiento c) Lista asistencia participación POA d) Minuta elaboración POA e) Ruedas de prensa f) Notas de prensa g) Portal de la OAI	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se evidencia que la institución garantiza, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización, ya que se mantienen los informes de años anteriores, minutas y si dejan de laborar en un área específica se le requiere un informe de entrega. Contamos con un protocolo de relevo de mando, con el cual aseguramos la continuidad de los procesos y así como la rendición de cuenta mediante informes de gestión de las áreas de la institución mediante solicitudes periódicas del alto mando. Se cuenta con un histórico de memorias institucionales, las misma a disposición en la página web institucional Se evidencia que se garantice la confiabilidad, a través de los acuerdos de confidencialidad para salvaguardar la información. Además de evidencian los manuales de cargos y manuales de funciones, garantizando que los colaboradores puedan realizar sus labores bajo el	

	mismo estándar, mantenerse actualizado y no paralizar las operaciones si alguno deja de laborar Evidencias: a) Informe de entrega b) Protocolo de relevo c) Captura página web con histórico de memorias institucionales d) Acuerdo de confidencialidad e) Manual de Políticas, procesos y Procedimientos. f) Formulario de acuerdo de confidencialidad	
--	---	--

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.	Se evidencia en el PEI, el diseño de la gestión TIC, alineando la planificación estratégica, para optimizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional. También el diseño de gestión TIC, se encuentra alineado al POA 2025, donde se ha planificado y se encuentra en ejecución el desarrollo de la Dirección de Tecnología. Para esto se han establecido indicadores de avances. De acuerdo con la misión institucional, se evidencia el diseño de herramientas tecnológicas, para fortalecer la institucionalidad y la medición de los índices de criminalidad y estadísticos. Evidencias:	

	a) Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio) b) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones c) Sistema de Información y Administración de Nomina de Recursos Humanos (SIANRH) d) Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM) e) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC) f) PEI 2025-2028	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que al momento de adquirir herramientas o sistemas tecnológicos se evalúan las diferentes ofertas, que permita mayor efectividad y eficacia para la institución, así como su rentabilidad, prolongación de su uso en el tiempo y su interrelación complementaria con otros sistemas de la institución. Evidencia: a) Acta comité de Compras b) Reuniones con representante MICROSOFT Y AXXON	
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.).	Se evidencia la gestión y uso de nueva tecnología para eficientizar las labores de policías. Se ha implementado en distintos puntos del país el equipamiento con Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser), para el patrullaje preventivo, lo cual surge como respuesta a la necesidad de fortalecer el trabajo preventivo de la Policía Nacional mediante la supervisión y el uso no letal de la fuerza. Contemplamos la incorporación	

	de los sets de cámaras corporales boby cams y para los vehículos Carkits, tipo policial para servicios de patrullaje con software de gestión de evidencias visuales y los sets de pistolas eléctricas no letales (Taser) totalmente integrables entre sí, en un ecosistema tecnológico. Se puso en funcionamiento el nuevo Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC), en su versión 2.0, ha sido rediseñado en su totalidad para brindar un centro de información centralizado, interconectado con distintas fuentes de datos internas y externas. Contamos con la tecnología SAS, la cual analiza las distintas fuentes de información que genera la institución (Recepción de Denuncias, Redes Sociales, Medios Digitales, Bases de Datos Institucionales, Archivo de investigación Criminal) y la convierte en informes de análisis situacionales para la prevención e investigación de los crímenes y delitos. Se evidencia que los recursos necesarios, para fortalecer el área de tecnología están plasmado en el POA, y cuentan con sus respectivo indicadores y metas. Evidencias: a) Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser) b) Sistema Policial de Consultas Criminológicas (SPCC) c) POA de Tecnología.	
--	---	--

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.	Se evidencia el uso de la tecnología como apoyo a las labores, innovando para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y a lo interno. Se evidencia que se utiliza la tecnología para dar a conocer las informaciones relevantes a través del Portal Web de Transparencia de la Policía Nacional. El correo electrónico institucional es ofrecido a través del portal web webmail.policia.gob.do. Se evidencia el fortalecimiento del Datacenter y áreas de monitoreo como lo son el NOC (Network Operation Center) y el SOC (Security Operation Center), Se puso en funcionamiento el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Este Sistema permite una estandarización de las listas de servicio que será elaborado por las Divisiones Adjuntas de Recursos Humanos de cada dependencia policial, lo cual permitirá auditorías constantes del personal policial por parte del mando superior correspondiente, con datos precisos. Se evidencia herramientas de copias de seguridad. La institución cuenta con un menú de quejas, reclamos y sugerencias de buzones virtuales, así como también la línea 311, donde los ciudadanos/clientes pueden realizar sus inquietudes de manera virtual.	
---	---	--

	Se evidencia la puesta en marcha de un sistema de digitalización y Escáner de los documentos institucionales. Evidencias: a) Captura de pantalla del portal web de Transparencia de la Policía Nacional b) Informe del fortalecimiento del Datacenter (Centro de Datos de la Policía Nacional) c) Captura de pantalla Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio) d) Sistema de digitalización e) Capture pantalla menú de buzones virtuales y de la línea 311	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Aplicamos la norma NORTIC A4, sobre interoperabilidad, en la que se ha logrado tener conexión con la JCE y la DGI, permitiendo agilizar los servicios que se ofrecen al ciudadano, a los fines de expedir certificaciones de vehículo de motor y las denuncias, permitiendo a la institución obtener los datos reales de los ciudadanos o vehículos denunciado, actualmente se encuentra en ampliación con las demás instituciones del estado. Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Tenemos diseñado un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados.	

	Se ha reconfigurado la red interna de comunicación mediante VozIP, tanto para la comunicación de telefónica de las oficinas como la interconexión IP con las dotaciones policiales, flotas y radios. Evidencias: f) Certificación de Vehículos de Motor y Acta de Denuncia g) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple h) Captura de pantalla del sistema i) Certificación.	
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.	Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad cibernética que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. Se evidencia la asignación de usuarios que permitan la identificación e individualización de perfiles, para mantener una protección efectiva de los sistemas. Se creo un sistema de autenticación vía Token para controlar el acceso y la seguridad de los sistemas policiales. Fue creada la Dirección de Ciberseguridad dentro de la institución, encargada de asesorar a la Dirección General sobre las recomendaciones y acciones de seguridad en la información. Evidencias: a) Normas OPTIC b) Antivirus-firewall	

	c) Aplicación de autenticación de usuario Token d) Otras herramientas de protección de datos e) Asignación de usuario f) Control de acceso a áreas de manejo de información sensible g) Software antivirus h) Acuerdos de confidencialidad	
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.	Se evidencia el cumplimiento de tomar en cuenta el impacto socio económico y ambiental de las TICs, ya que se creó una política de disposición o eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos DSTI-PI-01. Se toma en cuenta la accesibilidad en el portal institucional, logrando que personas con algunas discapacidades puedan acceder a las informaciones. De igual forma se evidencia una constante actualización en la adquisición de productos electrónicos conforme al uso y residuos, discontinuación de cartuchos por el uso de tintas recargables. Evidencias: a) Políticas de eliminación de residuos tecnológicos b) Captura menú accesibilidad	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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).	Contamos con un Departamento de Transportación el cual se encarga del mantenimiento de la flota vehicular para evitar su depreciación a corto plazo, así como también fue construido el taller de transportación el cual contará con certificación internacional para la reparación de los vehículos de la institución. Se evidencia en la planificación, se contemplan las necesidades para un adecuado ambiente laboral, ya que se gestiona la compra de mobiliarios y equipos, los mismos plasmados en los planes operativos anuales. Se evidencia que la institución garantiza que los mobiliarios cumplan con las especificaciones de confort adecuado, ya que se realizan levantamiento para verificar el uso correcto de sillas ergonómicas en las oficinas. Se evidencia que la institución garantiza la adecuación de áreas físicas a través del Departamento de ingeniería, optimizando las labores de los colaboradores, sin embargo, necesita fortalecerse dicho proceso. Actualmente la institución con apoyo de la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial ha construido y remozado un total de aproximadamente 103 dotaciones policiales acorde a las necesidades y requerimientos de los nuevos tiempos, y se contempla la construcción de 106	La institución cuenta con una gran cantidad de infraestructura bajo la modalidad de alquiler, lo que imposibilita adecuaciones e inversiones de remodelación Existen necesidades vehiculares y mobiliarias en un alto porcentaje de estaciones

	nuevos destacamentos bajo las mismas características, pabellones masculinos y femeninos, centros de retención de personas para mujeres y hombres, así como áreas de recepción y atención al ciudadano que garanticen la confidencialidad y la comodidad del usuario. Evidencias: a) Fotografías de construcción y remozamiento de dotaciones policiales b) Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas c) Solicitudes de mobiliarios y equipos d) Fotografías de infraestructura e) Estructura libre acceso a la información f) POA g) Informes de las nuevas áreas h) Solicitudes de readecuación de áreas i) Compra de equipos	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Un gran porcentaje de dependencias de la Policía Nacional poseen la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Se cuenta ya con 4 modelos estandarizados de construcción de estaciones policiales para lograr instalaciones seguras y efectivas de los cuales aproximadamente 103 han sido inaugurados y se contempla para este cuatreno un total de 106 más los cuales ya se encuentran en fase de licitación. Evidencias: a) Planos y listados de proyectos en ejecución b) Fotografías de las áreas c) Informe de mantenimiento a instalaciones	

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.	La institución cuenta con un Departamento de ingeniería, el cual da seguimiento a las infraestructuras y componentes de estas, así también se realizan las reparaciones a las oficinas y mantenimiento a los aires y sistema eléctrico, de igual forma un área de soporte técnico que da mantenimiento a los equipos tecnológicos. En el área de Policía Turística, contamos con apoyo de instituciones y entidades públicas y privadas, que nos permiten asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados y en otras áreas se dan mantenimientos a las edificaciones atendiendo a sus requerimientos. Se evidencia el control de los activos de la institución, a través de los procedimientos establecidos. Se realizan las codificaciones a los activos. Se evidencia el debido proceso de descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Evidencias: a) Acuerdos interinstitucionales (con POLITUR), b) Presupuesto para mantenimiento a infraestructura física y a equipos tecnológicos c) Estructura Departamento de Ingeniería y de Soporte Técnico d) Oficios de Descargo	No se evidencia políticas internas para el reciclaje seguro

	e) Inventario de bienes	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia se garantiza que los jóvenes de diferentes comunidades puedan fortalecer sus capacidades deportivas, ya que se adecuan algunas áreas para que los fines de semana se realicen actividades deportivas, tal es el caso de la parte frontal del Palacio de la Policía, así como algunas sedes regionales que cuentan con canchas de baloncesto y espacios para reuniones con las juntas de vecinos En el instituto Policial de Educación Superior, se cuenta con un moderno auditorio, el mismo es facilitado para actividades de algunos grupos de interés. Evidencia: a) Solicitudes b) Informes	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Aplicamos mantenimientos preventivos y correctivos a nuestro parque vehicular, que se utilizan para realizar los servicios en áreas específicas y priorizadas, manejamos políticas de ahorro energético mediante el uso de bombillas led y aires con tecnología inverte. Las unidades cuentan con una inspección en el relevo de turno, así como también un control en el abastecimiento de combustible, conforme a la operatividad de cada una. Es instruido mediante memorándum por el alto mando institucional, el uso racional de la energía	

	eléctrica, contemplando medidas disciplinarias a adoptar en caso de inobservancia e incumplimiento, debiendo cada oficina apagar las luces y equipos al finalizar la jornada. Evidencias: a) Mantenimiento de vehículos b) Registro de asignación de vehículos c) Memorándums	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia una adecuada accesibilidad física de la instalación de la sede central por su ubicación física, para los diferentes grupos de interés. Se evidencia diferentes rutas del servicio público que facilitan el acceso a las instalaciones del palacio de la Policía Nacional, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. La institución cuenta con un Departamento de Seguridad Interna la cual ha desarrollado diferentes acciones con el propósito de organizar y eficientizar el uso de los parqueos, dotando a los miembros de la una identificación del parqueo que le corresponde, pudiendo organizar los mismos y su uso, creando una coordinación para el desarrollo de eventos o visitas anunciadas en donde son gestionados los parqueos necesarios para tales fines. La institución ha gestionado acuerdos en favor de nuestros policías para que los mismos cuenten con transporte público gratuito, con lo cual se reduce significativamente el uso de vehículos privados, ya que las rutas de OMSA, Metro y teleférico se encuentran muy próximas a la sede principal y las	No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades

	distintas dotaciones policiales del Gran Santo Domingo y Santiago. Evidencias: a) Ubicación de instalaciones b) Fotografía parqueo para minusválido y embarazadas c) Fotografía de rampa para minusválido d) Acuerdo OMSA Y METRO	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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.	Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos por áreas con asesoría externa. Evidencias: a) Mapa de procesos de Nivel I b) Mapas de procesos Nivel II por áreas c) Manuales de políticas Procesos y procedimientos por área	No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos. Contamos con la División Administrativa Atención al Usuario, en la dirección Central de Recursos Humanos, en la cual se puede solicitar todos los servicios que brinda la dirección a los miembros policiales, además gestionar otros servicios a nivel institucional.	

	Evidencias: a) Digitalización de los archivos b) Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH c) Evaluaciones psicológicas PISCOWEP d) Certificaciones e) Sistema de denuncia f) Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) g) El Sistema Tabla Mínima de Acción (TAM) h) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones i) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC)	
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.	Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna. Se han destinado recursos para la adquisición de equipos y tecnologías para garantizar procesos informáticos y archivos digitales. Evidencias: a) Matriz de riesgo b) Planes de Acción c) Planes de evacuación d) Programa anual de auditoria e) Sistema de control documental. f) Equipos tecnológicos y programas informáticos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En la documentación de procesos y procedimientos, Se ha identificado a los propietarios de estos, además, en la estructura documental se describen de forma estandarizada las responsabilidades de todas las áreas involucradas.	

	Evidencias: a) Caracterización procesos b) Mapa de procesos I, II nivel c) Manual de Políticas, Procesos y procedimientos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Tenemos procesos investigativos que se revisan en busca de simplificación de trámites de acuerdo con su marco legal, aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes. Contamos con procesos de simplificación y actualización de procesos, que se revisan periódicamente, para adaptarlos a las normativas vigentes. aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes. Evidencias: a) Procedimiento de orden de arresto b) Procedimiento de orden en flagrante delito c) Procedimiento de pensiones y jubilaciones. d) Procedimiento de expedición de certificaciones e) Procedimiento de evaluación de perfiles. f) Procedimientos de traslados y designaciones. g) Procesos y procedimientos de emisión de vacaciones y permisos. h) Procedimiento de capacitaciones i) Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	

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.	Se impulsa la innovación al prestar atención a las buenas prácticas, se reciben comisiones de diferentes países (Colombia, España, Brasil, Italia, Estados Unidos, entre otras), para recibir asesoría. también se visitan países como Estados Unidos, China y Colombia para conocer sus procesos y referenciaciones. De igual forma se envían cadetes a terminar su preparación en Chile, Colombia y Panamá. Evidencias: a) Informe de visitas de comisiones (Análisis y documentación de puesto, c) Informe de visitas a otros países, fotos d) Listados de cadetes formados en otros países, fotos	
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.).	Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes en los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano: Fiabilidad Tiempo de respuesta Seguridad Accesibilidad Profesionalidad Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano	
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).	Se revisan y se aplican mejoras a los procesos de protección de datos, se hacen respaldo de las	

	informaciones almacenadas en nuestros servidores manteniendo una copia de seguridad actualizado. Evidencias: a) Contratación de servidores espejos internacionales.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucra a través de encuesta a los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Se realizan encuestas de percepción ciudadana, en los centros de atención al ciudadano de la Dirección de Análisis y documentación delictiva y en el área de Investigación de Vehículos Robados perteneciente a la Dirección Central de Investigación, para medir el nivel de satisfacción e identificar las mejoras que demanda la sociedad a los servicios brindados por la institución. A través de los buzones de sugerencias, físicos y digitales, se recogen opiniones, quejas y reclamaciones, que son analizadas y utilizadas para aplicar mejoras a los procesos y servicios. La ciudadanía tiene un rol esencial en todo el proceso de transformación y reforma, tomando en cuenta las necesidades territoriales y sus habitantes en la aportación de información a través de las juntas de vecinos y líderes comunitarios. Evidencias:	

	a) Informes de aplicación de encuestas a los ciudadanos (Centros de recepción de denuncias y Plan piloto). b) Informe de comportamiento de buzones QRS c) Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Se ha diseñado un sistema de servicio en línea que permite al ciudadano colocar una denuncia y recibir el servicio sin desplazarse a una estación policial. Evidencias: a) Aplicación móvil APPDENUNCIAS, disponible en Android y Apple b) Captura de pantalla del sistema c) Certificación d) Captura de pantalla de Sistema Ulti Dash	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		
	Contamos con El Departamento de Equidad de Género, donde se garantiza que sea aplicada la equidad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos. Se realizan programas de impartición de capacitaciones sobre equidad de género, además contamos con un proyecto	

	de instalación de salas de lactancias en diferentes dependencias policiales, para garantizar necesidades de Agentes policiales. Evidencias: a) Manual de funciones de la Dirección de Equidad de Genero b) Telefonemas de designaciones de personal femenino c) Citaciones y certificados de capacitaciones sobre equidad de género. d) Imágenes de Sala de lactancia materna	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, programa de televisión, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas. Evidencias: a) Portal digital de recepción de denuncias 24 horas. b) Facebook c) Instagram d) Horarios de trabajo 24 horas en áreas de acceso a denuncias e) Brochures f) Videos g) Spots publicitarios en diferentes idiomas h) Mural digital	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se ha definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional. Contamos con acuerdos interinstitucionales, con instituciones castrenses y otras instituciones del sector público (INAP, INFOTEP, CAPGEFI, Universidades, Armada de la República, Instituto Superior para la Defensa), en los procesos de capacitación y otros servicios. Evidencias: a) Plan Operativo Anual (POA) b) Plan Estratégico Institucional c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Acuerdos interinstitucionales e) Certificados de capacitaciones de otras instituciones f) Plan anual de Capacitación	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Existe intercambio de datos con otras instituciones externas (Procuraduría General de la República, Embajada de los Estados Unidos de América, Sociedad Civil, instituciones militares, DGII, INTRANT, DGM, DNCD, JCE, Contraloría de la República, Fiscalía, Dirección General de Migración). Evidencias: a) Acuerdos b) Informes c) Comunicaciones	

	d) Solicitud de información	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La Comisión para la Reforma Policial, enfocada en los procesos de reforma que atraviesa la Policía Nacional. Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de Defensa, Contraloría de la República, Defensa civil, Ministerio Público, Ministerio de Relaciones Exteriores, generando estrategias de trabajo y acuerdos interinstitucionales para la calidad del servicio que brinda la institución. Contamos con el Consejo Superior Policial, el cual está integrado por representantes de otras instituciones, donde se debaten y se toman decisiones sobre temas de interés institucional. Reunión cada lunes presidido por el presidente de la República, “Fuerza de Tarea” Evidencias: a) Comisionado de la Reforma Policial b) Convenio de colaboración del MAP c) Informe operativo COE d) Fotos de mesa de trabajo e) Listados de participantes	
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.	Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo, Estrategias de patrullajes mixtos, Capacitaciones interinstitucionales, entre otros. Evidencias: a) Mesas de trabajo b) Reuniones con asesores externos c) Listados de participantes	

	d) Minutas y fotografías	
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.	Coordinamos actividades con otras Instituciones públicas como Ministerio Administrativo de la Presidencia de la República, el COE, Centro Nacional de Emergencias, Ministerio de defensa, Obras Públicas, Medios de comunicación, Salud Pública, INTRAN. Se gestiona la subvención de recursos y servicio con diferentes instituciones públicas, como son: Plan de vivienda. Subsidio por maternidad y lactancia, Préstamos bancarios, Transporte público a través de OPRET, medicamentos de alto costo, cobertura de servicio médicos, becas de estudios, descuentos en tiendas y supermercados, entre otros. Evidencias: a) Informe de asistencia al programa 9-I-I b) Plan Navidad segura c) Plan Semana Santa Segura d) Plan relámpago e) Plan de emergencia quédate en tu casa f) Aprobación de bonos y subsidios. g) Tarjeta de transporte h) Autorización de entrega de medicamentos y servicios médicos. i) Aprobación de préstamos bancarios.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia la asociación en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados con el Ministerio Público, Los ayuntamientos, Dirección General de Aduana, Dirección General de Migración, Ministerio de	

	Medio Ambiente, Defensa Civil, Sistema 911, Cuerpo de Bomberos). La institución cuenta con patronatos conformados en los diferentes territorios que representan una solución viable y de apoyo a la policía local. Evidencias: a) Conformación de patronatos. b) Convenio de colaboración del MAP c) Informe operativo COE d) Actas de recepción de detenidos e) Fotos de mesa de trabajo f) Reuniones con asesores y analistas de otra organización g) Listados de participantes Solicitud de colaboración	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	Se evidencia la realización de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano del mes de junio-agosto 2025, realizado por el Dpto. De Calidad de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo de la P.N arrojando un 94% del promedio total de	

organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes y en 2024 un 96%. Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido, bajo los siguientes atributos: 1) Fiabilidad 2) Capacidad de repuesta 3) Amabilidad 4) Seguridad 5) Profesionalidad 6) Accesibilidad Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
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).	Fue aprobada en diciembre 2023, la segunda versión de la carta compromiso al ciudadano, en la cual la institución contempla los derechos y deberes del ciudadano al momento de solicitar un servicio de la Policía, así como las condiciones y atributos en las que la institución se compromete a brindar los mismos. Así mismo fue aprobado por el alto mando institucional el decálogo del comandante de policía, el cual establece 10 principios básicos para alcanzar altos niveles de calidad en el servicio en las diferentes dotaciones policiales.	

	Mediante encuestas de satisfacción realizadas por el Departamento de Gestión de la Calidad, son medidas las condiciones en las que son brindados los servicios por la institución. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 b) Decálogo del comandante de Policía c) Brochour Carta Compromiso al Ciudadano	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	A través de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo y del Departamento Planeación del Servicio son recibidas propuestas ciudadanas y de comunidades para la construcción de destacamentos, así como la creación de servicios de patrullajes, La institución realizó diversos encuentros con comunitarios y autoridades de diferentes instituciones para abordar problemáticas en el sector de capotillo, zona colonial, naco, los mina, Santiago Centro. Evidencia: a) Solicitudes y donaciones de terrenos para construcción de destacamentos. b) Fotografías y minutas de reuniones junta de vecinos capotillo.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	Se evidencia el cumplimiento en la transparencia institucional, actualmente la Policía Nacional tiene un 100%, en la medición de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. Al 2025	

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	De cara a la transparencia Institucional la Policía Nacional tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 con relación a las consultas recibidas por el Departamento de Libre Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 92%, 94%, 100%, 100% y 100% correspondientemente. Se evidencia que la institución ha logrado en el portal de transparencia por parte de la DIGEIG un 98 % en la evaluación actual. Se ha mantenido la tendencia positiva. Evidencias: a) Imagen del cuadro de Mando Integral. b) Tendencia Transparencia Institucional. c) Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04. d) Evaluación Portal de Transparencia DIGEIG.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos para los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 de un 88%, 94%, 93.1%, 96% y 98%, 93% respectivamente. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos	

	b) Informe FINJUS 2023	
--	------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se ha evidenciado el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicada en el 2025 la institución obtuvo un 94.12% sobre la confiabilidad transmitida por personal de la P. N. al brindar un servicio solicitado por el cliente/ciudadano. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Estamos ubicados en un lugar céntrico con acceso a transporte público, así como un horario 24 horas para denuncias en las instalaciones físicas y de manera virtual a través de la App Denuncias y en las edificaciones de nueva construcción y las remozadas tenemos acceso para discapacitados. Tenemos evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos del 2025 de: La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el tiempo de espera fue de un 92.85% ✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 93.2%	

	✓ Satisfacción de un 93.2% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. ✓ Satisfacción de un 94.16% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Formamos parte del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad, semanalmente se hacen revisiones de operaciones con P.N, DIGESETT y MOPC donde se monitorea el tiempo de emergencias por despacho a llegada. Contamos con la Carta de Compromiso al Ciudadano, con estándares de calidad definidos para los servicios (derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicio y plazos de entrega y requisito) esta valora los compromisos asumidos en un 100%. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, encuestados según el género masculino en el año 2025 representan el 79.74% y el género femenino está representado en 20.26%.	

	Con relación a la edad 18 – 25 el 4.81%, 26 – 30 el 9.33%, 31 – 35 el 16.76%, 35 – 40 el 19.1% 41 – 45 el 18.37% 46 – 50 el 12.1% 51 – 55 el 10.79% 56 – 60 el 5.1% 61 – 65 el 2.62% 66 – 70 el 0.87% 70 o más el 0.15% En algunas instalaciones para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, tenemos rampas para facilitar el acceso. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia una satisfacción en el 2024 de un 98% y 93% en 2025 con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Y las herramientas tecnológicas a disposición de nuestros clientes/ciudadano en línea (Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD) especialmente para ampliar el acceso a nuestros servicios. Evidencias:	

	a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 b) Imagen de los sistema y plataforma digital	
6) Agilidad de la organización.	Producto de la modernización, uso de la tecnología y la preparación constante de nuestros miembros, la institución ha mostrado resultados significativos en la resolución de casos y respuesta a los ciudadanos frente a sus solicitudes. Evidencias: a) Tasa de criminalidad b) Informes de casos esclarecidos en menos de 24 horas c) Encuesta de satisfacción de los servicios 2025	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia una satisfacción en el año 2021 de un 95% y el año 2022 de un 88% de la modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización. De igual forma el Instituto Especializado de la Policía Nacional (IPE) gestiona las capacitaciones a los miembros de la Institución de forma virtual. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Plan de Capacitación de la P.N	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia una satisfacción de un 92.56% con relación al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano/clientes hasta que se le entregara el servicio solicitado, presenta una tendencia positiva. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La Policía Nacional cuenta con buzones Físico donde en el año 2024 se recibieron 8 quejas, 0 reclamaciones y 2 sugerencias, y virtuales 71 quejas, 0 reclamaciones y 16 sugerencias las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, contamos con el departamento de Gestión de la Calidad responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Estas quejas sugerencia y reclamaciones fueron contestada en tiempo promedio menor a 2 a 7 días. Evidencias: a) Informe del sistema de emergencia 9-1-1 b) Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias 2021-2024	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión en el llenado	

	de las actas de denuncias y de contravención y las auditorías internas y externas. Evidencias: a) Informe de revisión de actas de denuncias b) Informe de revisión de actas de contravención c) Informe de auditoria	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Tenemos publicada de forma digital nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios comprometidos en la página institucional de Policía Nacional, con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios brindados al ciudadano. En el proceso de medición por el MAP más recientes se obtuvo un nivel de cumplimiento 2024 de un 99% a nivel general de los servicios comprometido y el año anterior 2023 los resultados fueron de un 100%. Son colgados en el portal web institucional los resultados trimestrales de las mediciones de los servicios comprometidos. Evidencia: a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2023-2025 b) Portal Web Institucional.	

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.	Contamos con once (11) canales de información. La preferencia de servicio para nuestros ciudadanos fue de un 13% vía internet; un 10% vía telefónica, y un 77% por la vía presencial en el año 2021.	

	El avance en el número de seguidores de nuestras diferentes redes sociales ha sido un cambio significativo, representando un aumento de seguidores durante los últimos años: X 606 mil seguidores, Facebook 241 mil seguidores, Instagram 616 mil seguidores, You Tube 37 mil seguidores. Evidencias: a) Televisión b) Mural digital c) APP digital d) X e) Facebook f) Instagram g) Notas de prensa h) YouTube i) Web	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia las Certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano. A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: La NORTIC EI establece las directrices que deben seguir los	

	organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales. Contamos con una intranet, portal web y redes sociales, canales que tienen disponibilidad de información precisa y suficiente. Igualmente hay disponibilidad para solicitar información y tener disponible de forma digital. Evidencia: a) Certificaciones de la DIGEIG b) Portal Web www.policianacional.gob.do	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En el Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2023, 2024 y 2025 respectivamente: a) Iniciativa presidencial 100%; 100% ;100% b) SISMAP: 92.38%; 92.50%; 75% c) ITICGE: 80% ;79% ;70% d) NOBACI: 3%; 89% ;96% e) Cumplimiento de la Ley 200-04: 94%; 100% ;100% f) Contrataciones Publica: 100%; 94% ;86% g) Transparencia Gubernamental (DIGEIG): 98%; 98% ;100% h) SISACNOC (Gobierno Central): 82%; 94% ;94 i) Carta Compromiso al Ciudadano: 98%; 99% ;99 de cumplimiento Evidencia:	

	a) Reporte del sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública (Cuadro de Mando Integral referente a la Policía Nacional) b) Informe evaluación MAP - CCC	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia en el sistema de indicadores de Contamos con un Departamento de libre Acceso a la Información que a solicitud de la sociedad civil y de otras entidades publica y privadas gestiona la recolección, el suministro y la presentación de las informaciones relacionadas con las actividades de la Policía Nacional o informaciones de su funcionalidad. Estamos certificado en A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. Evidencia: a) Informe de solicitud al Depto. Libre Accesos a la Información remitido. b) Certificación de NORTIC A3	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	93.51% de satisfacción en la accesibilidad con relación al horario donde se labora 24 horas, destacamentos. Se evidencia un 94.15%, de satisfacción del horario de atención al público en el año 2025. Evidencias:	

	a) Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2025	
6) Tiempo de espera.	Se evidencia una satisfacción de un 92.75% en relación con el factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta en el año 2024. Evidencias: b) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia una satisfacción de un 92.18% de satisfacción en el tiempo de espera en los servicios solicitados que están definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en el año 2024. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2024.	
8) Costo de los servicios.	Los servicios de recepción de denuncias son gratuitos, en los casos donde el ciudadano requiere de una certificación de la denuncia el costo de impuesto son 100 pesos. En tanto que los servicios de certificación de vehículos de motor poseen un costo de 100 pesos de impuesto Evidencia: a) Detalle de servicios en el portal web	No se han realizado mediciones

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. De igual manera se encuentran publicados en el portal web los requisitos para la solicitud de los distintos servicios ofrecidos por la institución. Contamos con la NORTIC A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano. Evidencias: a) Portal Web www.policianacional.gob.do b) Certificación de NORTIC A2	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	Se evidencia que en las reuniones semanales encabezadas por el presidente de la República se realiza una radiografía nacional de las distintas denuncias realizadas por los ciudadanos y tasa de criminalidad, focalizando las acciones. Son tomadas en cuenta las impresiones de los ciudadanos para el diseño de patrullaje preventivo los ciudadanos residentes y comerciantes en sectores priorizados como plan piloto para el desarrollo de patrullajes por cuadrantes. Evidencias:	

	a) Reuniones semanales b) Reuniones con juntas de vecinos y comerciantes, plan de seguridad capotillo, zona colonial, naco, los mina, Santiago centro.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Contamos con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución. Durante el año 2024 se recibieron 8 quejas, 0 reclamaciones y 2 sugerencias, y virtuales 71 quejas, 0 reclamaciones y 16 sugerencias las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, contamos con el departamento de Gestión de la Calidad responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Estas quejas sugerencia y reclamaciones fueron contestada en tiempo promedio menor a 2 a 7 días. De igual número surgieron recomendaciones y análisis para su mejora mediante un informe por parte de la unidad de seguimiento a QRS. Evidencias: a) Quejas, reclamos y sugerencias b) Informes de acciones implementadas	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	las herramientas tecnológicas a disposición de nuestros clientes/ciudadano en línea (Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD)	

	especialmente para ampliar el acceso a nuestros servicios. Evidencias: a) Portal Web www.policianacional.gob.do b) Imagen de las apelaciones Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD	
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).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos realizada en el 2025 en la cual se refleja la diversidad de género esta muestra que los encuestados al solicitar un servicio a la Policía Nacional representan un 79.74% masculino y el 20.26% femenino; Contamos con el departamento de Equidad de Género y Desarrollo que ha realizado los talleres, charlas, Prevención de Acoso Sexual y Laboral, Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, Águilas Policiales Unificando el Género, Nuevas Masculinidades, Genero y Violencia entre otras. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Informes de Charla y Talleres	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se avanza en la aprobación del instrumento de rendición de cuentas de la caja de herramientas del Nuevo Modelo de Servicio Policial, mediante el cual los directores, comandantes de Departamentos y supervisores Zonales documentarán los encuentros, así como los compromisos asumidos y tendrán la obligación de retroalimentar a los grupos de interés sobre las	No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades.

	acciones llevadas a cabo y los resultados mediante mesas de trabajo	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso y mediante los medios de comunicación de interacción donde la ciudadana, tiene acceso a conocer información sobre investigaciones que realiza la Policía Nacional. Recientemente fue aprobada la política Institucional de participación Social. Evidencia: a) Informe de medición de los servicios CCC b) Rueda de prensa. c) Medios digitales y de comunicación.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Tenemos una tendencia positiva al medir la transparencia institucional manteniendo un puntaje en los últimos trimestres de 98%, 98% y 98% al evaluar a la Policía Nacional la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencia: a) Captura de pantalla resultado indicador transparencia.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La más reciente encuesta nacional, realizada por el grupo ACD Media y publicada en mayo de 2025, evidencia una evolución positiva en la percepción de seguridad en diversas comunidades del país. Según el estudio, solo un 4 % de los encuestados afirmó haber sido víctima de un atraco en los últimos 12 meses, mientras que el 96 % aseguró no haber sufrido este tipo de hecho delictivo. Asimismo, un 62.6 % de los ciudadanos consultados manifestó sentirse seguro en su lugar de residencia. De este grupo, el 34.1 % indicó sentirse “muy seguro” y un 28.5 % “algo seguro”, reflejando un entorno percibido como cada vez más favorable para la convivencia pacífica. Evidencias: a) Cuadro de mando integral b) informe de la ACD Media de mayo 2025 c) Informe de encuesta de satisfacción de los años, 2025	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra al alto mando y medio en la toma de decisiones. Se hacen consultas a todos los niveles en el proceso reforma institucional.	

	Se evidencia en los últimos tres años el desmonte de la misión, visión y valores que tenía cada dirección, para colocar un marco estratégico institucional y se estandarizo la colocación en un lugar visible de la misión, visión y valores institucional en cada dirección y se le creo un propósito. Se realizaron actividades de socialización con todo el personal para dar a conocer el marco estratégico institucional en cada dirección. Y Se colocó como tema en la formación de los conscriptos y cadetes. Evidencias: a) Foros, Jornadas para elaboración PEI b) Fotografías y listas de asistencia de reuniones de socialización del marco estratégico	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se aplican Encuesta de Clima Organizacional donde se expresa acciones que se deben mejorar, así como la conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el comité de calidad donde se elabora la Autoevaluación CAF y el Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, ambos conformados por diferentes personas de diferentes áreas. Evidencias: a) Conformación del Comité de Calidad b) Aplicación de la Encuesta del Clima organizacional c) Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo	

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La Policía Nacional cuenta con un código de ética, los principios institucionales y un manual para el uso de la fuerza donde se establece que actuación debe realizar ante un evento. El Instituto Policial de Educación Superior imparte charla y es parte de la curricular del personal de nuevo ingreso en su proceso de formación e imparten talleres el comportamiento ético y la integridad como valor de la Policía Nacional. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: En el año 2020 a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 88.19% b) Identificación con la Institución y Valores – 88.11% En el año 2021 c) Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03% d) Identificación con la Institución y Valores – 86.39% En el año 2023 e) Austeridad y Combate a la Corrupción 90.94% f) Identificación con la Institución y Valores- 89.16 Evidencias: a) Código de Ética Policía Nacional b) Foto de Charlas y Talleres c) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
--	---	--

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia la consulta y diálogo del nivel directivo y el alto mando en reuniones semanales dirigida por la máxima autoridad con los directores regionales para socializar y retroalimentar sobre los resultados de la estadística delictiva en su región. Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todos los miembros de la Policía Nacional en el 2023 dando el siguiente resultados Comunicación 88.11% Evidencia: a) Informe de reuniones b) Informe de Encuesta de Clima Laboral	
6) La responsabilidad social de la organización.	La institución posee un compromiso social vinculante en su día a día más allá de la seguridad y el cumplimiento a las leyes, toda vez que tiene la responsabilidad de proteger a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos constitucionales garantizando un entorno seguro, actuar con transparencia, trabajar de la mano con las comunidades en la reducción de la criminalidad, promover el respeto a la ley y el buen comportamiento cívico, participar de los proyectos comunitarios, ser guardián de los derechos humanos, así como la gestión de sus recursos de una manera transparente y ética Evidencia: a) Reuniones comunitarias b) Rendiciones de cuenta y e informes de gestión	No se realiza mediciones del rendimiento de la organización con relación a la responsabilidad social

	c) Portal de Transparencia	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La Policía Nacional está en un proceso de transformación por lo que la apertura al cambio y a la innovación es parte del proceso. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo con los miembros de la Policía Nacional y el Comisionado de la reforma. Un 89.39% de los que realizaron la encuesta de clima laboral sienten que se está promoviendo cambios que agregan valor en la institución. Evidencia: a) Mesas de trabajos b) Informe de Encuesta de Clima Laboral 2023	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia el fortaleciendo el sistema de gestión documental con la digitalización de documentos en las Direcciones de Inspectoría General, de Recursos Humanos, Asuntos Internos, Tecnología y Comunicaciones, a fin de poder contar con un archivo acorde a los nuevos estándares y digitalizados a nivel nacional. Como complemento hemos procedido a establecer una plataforma tecnológica que permite automatizar de forma eficaz y eficiente la gestión de documentos electrónicos y en papel Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:	

	En el año 2021 y 2023 Uso de herramientas tecnológicas 80% y 87.04% Evidencia: a) Informe de la digitalización de documentos en diferentes áreas. b) Informe de Encuesta de Clima Laboral	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 84% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 91%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 7%. Se evidencia la agilidad de la organización propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, en la valoración del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC), alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 82% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 94%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 12% esto se refleja en informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: a) En el año 2018 Normativa y Proceso 90.08% b) En el año 2020 Normativa y Proceso 86.78%	

	c) En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03% d) En el año 2023 no se evidencia en el informe Normativa y Proceso 87.76 % Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
--	---	--

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:		
l) 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.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima laboral la percepción de los agentes policiales en relación con el Liderazgo y Participación, Disponibilidad y Recursos, Comunicación, Impacto de la Encuesta, Colaboración y Trabajo en Equipo de los siguientes años: En el año 2018 Liderazgo y Participación – 91.20% Disponibilidad y Recursos – 82.86% Comunicación – 91.67% Impacto de la Encuesta –80.62% Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92% En el año 2020 Liderazgo y Participación – 87.83% Disponibilidad y Recursos – 81.59% Comunicación – 88.18% Impacto de la Encuesta –21.81% Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14%	

	En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13% Disponibilidad y Recursos – 75.19% Comunicación – 85.92% Impacto de la Encuesta –74% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% En el año 2023 Liderazgo y Participación 87.86% Disponibilidad y Recursos 83.18% Comunicación – 88.11% Impacto de la Encuesta en mi Institución 96.05% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes: Maestría Dirección Estrategia de las Seguridad Ciudadana, Especialidad en Seguridad Ciudadana, Especialidad en Gerencia Policial, Diplomado en Gestión Operativa de la Función Policial, Curso de Relaciones Humanas, Comunicación Efectiva y Liderazgo Curso Gestión y Supervisión del Servicio Policial, Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Plan de capacitación	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Normativa y Proceso – 90.08%	

	En el año 2020 Normativa y Proceso – 86.78% En el año 2021 Normativa y Proceso – 83.03% En el año 2023 Normativa y Proceso –87.76% Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que la Policía Nacional a través de los adjuntos de RRHH en las diferentes direcciones por cada miembro se le elaboran acuerdo de desempeño donde se establecen las tareas para el cumplimiento del propósito o meta del área donde labora y luego se aplica el sistema de evaluación del desempeño para ver el cumplimiento. 96% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2020. 94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2021. 94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2022. Los resultados en el marco de la Encuesta de Clima con relación cantidad de trabajo fue de 74.90% en el año 2023 Evidencias: a) Acuerdo y evaluación de desempeño	

	b) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia que el Capacitación Especializada y Desarrollo de los miembros están de acuerdo en un 81.91% en el año 2020 y en el 2023 un 87.79% que la Policía Nacional ofrece oportunidades para desarrollar y entrenarlos, presentando un aumento. Además, se evidencia la gestión del conocimiento en los taller, cursos y carlas como elemento continuo de formación en los aspectos misionales, estratégicos y de apoyo para el cumplimiento de la misión tales como: Marco estratégico Institucional, Normas básica de Control Interno, Procesos investigativos, Uso de la fuerza, Gestión de calidad, Plan Operativo Anual, Gestión de riesgos, notabilidad Institucional entre otros. Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Minutas de formación	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia que en la Policía Nacional tenemos un modelo de comunicación que a lo interno de la Institución donde la divulgación interna se realiza por correo electrónico, Intranet, pantallas electrónicas entre otros. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Comunicación – 91.67%	

	En el año 2020 Comunicación – 88.18% En el año 2021 Comunicación – 85.92% En el año 2023 Comunicación – 88.11% La institución cuenta con un modelo de comunicación estratégica donde establece herramienta para lograr una comunicación efectiva a lo interno como Los murales, el correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Murales, correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará. Los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial. De igual forma tenemos: d) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la	

	seguridad pública y la protección de los ciudadanos. e) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido sancionado por la comisión de faltas disciplinarias. f) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtendrá el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional. En el año 2018 Reconocimiento Laboral – 88.94% En el año 2020 Reconocimiento Laboral – 85.38% En el año 2021 Reconocimiento Laboral – 81.69% En el año 2023 Reconocimiento Laboral – 86.45% Evidencias: a) Programa de reconocimiento b) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
--	---	--

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Mejora y Cambio – 87.40% En el año 2020 Mejora y Cambio – 72.97% En el año 2021 Mejora y Cambio – 81.46% En el año 2023 Mejora y Cambio – 85.57% Enfoque a Resultados y Productividad – 88.48% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Calidad de Vida Laboral – 90.47% Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92% Liderazgo y participación – 91.20% Identidad con la Institución y valores – 92.13% En el año 2020	

	Calidad de Vida Laboral – 87.25% Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14% Liderazgo y participación – 87.83% Identidad con la Institución y valores –88.11% En el año 2021 Calidad de Vida Laboral – 85.02% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% Liderazgo y participación – 85.13% Identidad con la Institución y valores –86.39% En el año 2023 Calidad de Vida Laboral –89.22% Colaboración y Trabajo en Equipo – 89.39% Liderazgo y participación – 87.86% Identidad con la Institución y valores –89.16 % Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional donde en el año 2023 la Satisfacción en el balance trabajo familia 80.15%. Nuestro personal cuenta con un seguro complementario con una cobertura de 90% en diferentes renglones. Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Informe de cobertura del seguro SENASA	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018	

	Equidad y Género – 88.51% En el año 2020 Equidad y Género – 65.38% En el año 2021 Equidad y Género – 76.62% En el año 2023 Equidad y Género – 82.96% Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Calidad de Vida Laboral – 90.47% En el año 2020 Calidad de Vida Laboral – 87.25% En el año 2021 Calidad de Vida Laboral – 85.02% En el año 2023 Calidad de Vida Laboral – 89.22% Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Servicio Profesionales de Carrera – 88.63% En el año 2020 Servicio Profesionales de Carrera – 84.16% En el año 2021 Servicio Profesionales de Carrera – 81.30% En el año 2023 Servicio Profesionales de Carrera – 85.99% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
2) Motivación y empoderamiento.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Liderazgo y Participación – 91.20% En el año 2020 Liderazgo y Participación – 87.83% En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13%	

	En el año 2023 Liderazgo y Participación – 87.86% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Capacitación Especializada y Desarrollo – 90.53% En el año 2020 Capacitación Especializada y Desarrollo – 86.14% En el año 2021 Capacitación Especializada y Desarrollo – 83.91% En el año 2023 Capacitación Especializada y Desarrollo – 87.79% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	

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.).	Tenemos registrado anualmente comportamientos del personal en estos indicadores: En el año 2018	

	Absentismo en 4.49% Rotación del personal en 6.1% En el año 2019 Absentismo en 4.02% Rotación del personal en 7.8% En el año 2020 Absentismo en 2.23% Rotación del personal en 3.3% En el año 2021 Absentismo en 2.19% Rotación del personal en 5.4% En el año 2023 Absentismo en 2.15% Rotación del personal en 4.94% Evidencias: a) Plantilla de absentismo b) Plantilla de rotación del personal policial	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: En el año 2018 Nivel de Mejora y Cambio – 87.40% En el año 2020 Nivel de Mejora y Cambio – 72.97% En el año 2021 Nivel de Mejora y Cambio – 81.46% En el año 2023	

	Nivel de Mejora y Cambio Neutro – 85.57% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	2019 1,562 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2020 1,837 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2021 2,541 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2022 2,986 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2024 Bajas Mala Conducta 170 Evidencias: a) Memorándum de castigo.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se realizan en las comunidades charlas impartidas por la policía al ciudadano de prevención y riesgo ante situaciones delincuenciales. 2024: Diálogos de Proximidad 111 Personas Impactadas 4,503	

	Encuentro Comunitario 30 Personas Impactadas 25,169 Encuentro Deportivo 43 Personas Impactadas 18,078 Evidencias: a) Cronograma de charlas b) Listado de participantes en las charlas	
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).	Tenemos el número de participantes entre Maestría, Diplomados, Seminarios, Cursos talleres, Conferencias, Charlas: Año 2018 Capacitaciones – 101 Capacitados – 2,276 Año 2019 Capacitaciones – 150 Capacitados – 4,848 Año 2020 Capacitaciones – 90 Capacitados – 3,739 Año 2021 Capacitaciones – 105 Capacitados – 4,589 Año 2022 Capacitaciones – 155 Capacitados – 14,352 Año 2024 Se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaci	

	intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Se recibieron en los buzones de quejas, reclamos y sugerencias: Desde octubre a diciembre 2020 Sugerencia -4 Quejas -4 Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -1 Reconocimientos y quejas -1 Desde enero a diciembre 2021 Sugerencia -17 Quejas -12 Reconocimiento -13 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1 Satisfacción – 1 Reclamos -2 Desde octubre a diciembre 2022 Sugerencia -8 Quejas -15 Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1 Desde enero a diciembre 2023 Sugerencia -11 Quejas -18 Reconocimiento -7 Reclamo-6	
--	---	--

	Desde enero a diciembre 2024 Sugerencia -18 Quejas -79 Evidencias: a) Informe de capacitación b) Estadística de comportamiento de QRS	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia que al 94% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño. Evidencias: a) Evaluaciones por Desempeño b) Acuerdos de Desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional. En el año 2020 Nivel de uso de las tecnologías 85.09% En el año 2021 Nivel de uso de las tecnologías 80.15% En el año 2022	

	Nivel de uso de las tecnologías 87.04% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
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.	Para el 2024, se formaron 3,424 estudiantes en las diferentes escuelas de entrenamiento de la Policía Nacional. • Se graduaron 1,133 nuevos policías con el gado de raso para realizar labores: preventiva (769), de tránsitos (247) y turística (117). Evidencias: Plan de capacitación Anual	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Frecuencia anual, se reconoce al Mérito Policial (Medalla al Mérito Policial, Medalla de buena conducta) Se evidencia la implementación de acciones orientadas al reconocimiento individual y de equipo. En el año 2022 se reconocieron por buena labor policial en la zurza 4 agentes, se otorgaron medalla de buena conducta 2,732, esta se recibe a cumplir 4 años sin falta en el servicio. 1 oficial superior fue reconocido con la medalla especial con tres estrellas doradas de la Junta Interamericana de Defensa, y 11 al mérito aéreo distintivo azul. De igual forma DIGESETT hace reconocimiento a las dos agentes que ayudaron a embarazada a tener su bebé dentro de un vehículo en Monte Plata, al agente que fiscalizó a un turista en Juan Dolió, por su fiel cumplimiento a las normas establecidas. Dos agentes por aplicar los procedimientos apegado a la ley y un buen manejo al detener al ciudadano.	

	En el año 2023 el mayor Natanael Martínez Bonilla, recibió el reconocimiento internacional “Trabajo en equipo con otras agencias”, en un acto celebrado en la ciudad de Nueva York, EE. UU Para este 2024 se condecoraron 747 miembros policiales desde rasos hasta coroneles donde un 83% de los condecorados fueron masculinos y el 17% femeninas. Evidencias: a) Informe de reconocimiento b) Fotografías	
--	---	--

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:		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria	Hemos fortalecido nuestro sistema de Sanidad Institucional para atender a nuestros policías, sus familiares y a la comunidad. Para ello en nuestro	

(charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL) y la dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica donde los policías de la Dirección Comunitaria y la de Antipandillas se interrelacionan con los jóvenes y las comunidades e identifica problemáticas sociales, dan charlas y realizan operativos médicos, actividades recreativas y deportivas. Evidencias: a) Informe gestión 2020-2024 b) Listado de participante en charla c) Fotos de actividades deportivas y operativos médicos en las comunidades d) Fotos de reuniones con la comunidad	
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.).	La Institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con políticas definidas para el cuidado del medioambiente. De igual manera la institución se encuentra realizando compras verdes y encaminando las acciones necesarias para ingresar al programa de gobierno sostenible del Ministerio de Medio Ambiente. Evidencias: a) Política ambiental pag. 7 del Plan Institucional de Gestión Ambiental.	No se han realizado mediciones
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La institución ha realizado 8 carreras 2K, 5K y 10k y 21K, abiertas al público en general en las cuales ha incorporado la participación de personas minusválidas en el renglón Sillas de Rueda.	

	Nuestra Banda de música y Departamento artístico brinda los servicios gratuitos para actividades de los ciudadanos, así como la disposición del club para oficiales para la realización de eventos. Evidencias: a) Fotografías evento Carreras Policía Nacional b) Bodas colectivas club para oficiales	
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.	Mediante la construcción de estaciones policiales y el diseño de patrullajes en los distintos sectores del país, la institución provee la seguridad necesaria para el desarrollo de los sectores económicos del país, siendo la seguridad ciudadana un factor importante para el desarrollo de las comunidades Evidencias: a) Reuniones sector bancario, comunitarios y empresarios sector privado.	No se han realizado mediciones
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.	Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia, durante los últimos tres años ha mantenido esa valoración. Evidencias: a) Informe monitoreo DIGEG	

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía. En los comedores destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos. Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que promueve la importancia del cuidado del medioambiente con énfasis en la utilización racional del recurso energético, reciclaje estímulo al uso eficiente del agua y del cuidado del medioambiente. Evidencias: a) Informe mensual b) Fotos c) Plan Institucional de Gestión Ambiental	No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad
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.).	Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia. Y en las encuestas de percepción pública también los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece en la Policía Nacional de un 92% de satisfacción. Evidencias: a) Captura de pantalla del Cuadro de Mando Integral P.N	

	b) Informe de encuesta de satisfacción 2025	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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).	Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía. En los comedores destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos. Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental que permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el uso de los recursos, energía y manejo de residuos. Evidencias: a) Informe semanal de actividades. b) Informe y fotografías de operativos c) Fotografías en los comedores d) Plan Institucional de Gestión Ambiental	No se han realizado mediciones

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Tenemos implementado el modelo de comunicación que unos de su ítem es la interacción con las comunidades donde se realizan encuentro entre los líderes comunitarios y el alto mando de la Policía Nacional en esa demarcación geográfica programada de estas actividades se elabora nota de presenta y minuta para ejecución de solicitud de la comunidad. Contamos con un área de Notabilidad Institucional que busca incrementar la valoración que la comunidad tiene de la Policía, al dar a conocer de forma integral el ser y quehacer institucional y con cobertura nacional. Además, construimos un nuevo relacionamiento con los medios masivos y especializados Implementamos los Diálogos con la Comunidad como un espacio de escucha y construcción conjunta con la comunidad, donde participan los líderes comunitarios, juntas de vecinos, asociaciones comunitarias, entre otros, a fin de fortalecer la participación comunitaria a través de la consolidación de los vínculos con la comunidad. Y en las encuestas de percepción pública también los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece en la Policía Nacional de un 92% de satisfacción. Evidencias: a) Nota de prensa b) Informe del encuentro c) Fotografías con los líderes comunitarios d) Modelo de comunicación estratégica e) Memoria anual 2024.	No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes
---	--	--

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución cuenta con perfiles de cuentas de redes sociales y desde allí mantiene contacto directo con la ciudadanía, manteniendo información actualizada minuto a minuto con contenido que va desde actividades del director general y las distintas áreas, casos de investigación en desarrollo y resueltos que lleva a cabo la misma, tips y consejos de seguridad, reclutamiento, procesos de reforma institucional, en un interés de mantener informado a nuestros lectores, logrando así la publicación de hasta 6 post diarios aproximadamente. Es notoria las reacciones y comentarios positivos de los usuarios en la resolución de casos de investigación por parte de la institución. Evidencia: a) Comentarios y reacciones de usuarios a post de redes sociales b) Tendencias	
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.).	Se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas contamos con dos (2) personas con discapacidad, una en la Dirección de Planificación y Desarrollo y la otra en DIGESETT. Por la naturaleza de la institución, algunos de nuestros miembros se ven afectados en el transcurso de su carrera por causa de accidentes y heridas de arma de fuego, que les crea una condición de discapacidad, con lo cual contamos en la institución con los mecanismos necesarios para	

	su reinserción laboral en otras áreas donde puedan desarrollar alguna actividad administrativa. Evidencia: a) Designación de personal b) Fotos	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Contamos con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde se hacen jornadas de vacunación y Nuestros médicos se pusieron a disposición de la comunidad para dar asistencia médica en las UNAP de la Policía Nacional. La Policía Nacional, a través de su Departamento de Deportes, desarrollaron distintas actividades de acercamiento con la ciudadanía con la finalidad de fomentar el modelo de proximidad institucional, por medio de acciones recreativas, donación de equipos deportivos. También contamos con la Asociación de Esposas de Oficiales, la cual realiza jornadas para la donación de útiles, juguetes, actividades recreativas y demás en distintos sectores del país. Evidencia: a) Nota de prensa de las actividades deportivas	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de	Al 2024 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros	

intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Informe de seguimiento b) Fotografías c) Listado de participante	
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).	Se evidencia que se trabaja en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales las directrices para la prevención de riesgos de salud y de accidentes de donde se han reportado en la institución casos de accidentes laborales y/o de trayectos, estos son la cantidad de accidentados que han recibido su indemnización. Años: 2019 1,737 2020 1,461 2021 1,372 2022 1,193 2024 1,319 Se impartieron Charlas de salud, como prevención de cáncer de próstata, de mama, Evidencias: a) Reporte de accidentes	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo	Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental y con la conformación del Comité Institucional de Medioambiente, el cual tiene bajo su responsabilidad la aplicación de la política	No se han realizado mediciones

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	medioambiental y la ejecución de autodiagnósticos internos	
--	--	--

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.	2024 En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que se brinda los servicios es de 99%. Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 93.6% para el 2025. Se evidencia en la encuesta de satisfacción a los usuarios que solicitan servicios los siguientes resultados: Total, de solicitudes de servicios comprometidos: En 2025: 59,521 Promedio Mensual 7,555 Tiempo de respuesta 100% Calidad del servicio 93.6% Evidencias: a) Informes de resultados evaluación Carta Compromiso 2024	

	b) Informe de resultados de encuesta por servicio 2025 c) Informe de encuesta de satisfacción 2025	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2024. Sometido a la acción de la justicia 35,048 Casos resueltos 52,837 Casos pendientes 16,685 Armas 1,946 Armas fabricación casera 465 Motocicleta recuperada 2,396 Motocicleta sustraída 1,297 Vehículos recuperados 787 Vehículos sustraídos 256 Violencia de genero 2,304 Celulares recuperados 1,522 Ganado(vacuno) 299 Avicultura 435 Trata de persona 183 Abuso sexual 279 Desaparecidos / Personas Localizada 215 Secuestro 5 Evidencias: a) Memoria Institucional 2024	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Durante el 2024 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro	

	y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Memoria Anual 2024 b) Plan de capacitación 2024	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Durante el 2024 la Policía Nacional ha suscrito diferentes acuerdos o convenios de cooperación con organismos nacionales e internacionales, los cuales se mantienen bajo la guarda de la Dirección de Asuntos Legales, P.N., siendo los mismos un avance significativo para el cumplimiento de la misión institucional de la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación interinstitucional: Policía Nacional, la Fundación Panamericana para el Desarrollo (PADF) y la INL. Acuerdo de cooperación interinstitucional: Policía Nacional y la Major League Baseball (MLB). Acuerdo Interinstitucional de cooperación Policial: Dirección Central de Policía de Turismo y la Policía Nacional de Colombia. Acuerdo de colaboración interinstitucional: Policía Nacional y la compañía telefónica Altice Dominicana. Acuerdo de cooperación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Policía Nacional, para el fortalecimiento de la lucha contra la Trata y Tráfico de personas.	

	Entre otros. Evidencias: a) Matriz de acuerdos y convenios b) Acuerdos firmados	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	2018 Se evidencia 1 auditoria en gestión de calidad de vida de los miembros de la Institución mediante un censo. 2021 Se evidencia 2 auditoría externa (pago de nómina y de gestión de procesos). 2022 Se evidencia 12 auditoría interna (6 de aseguramiento y Control institucional, 3 de aseguramiento y Control institucional / Interna específica y 1 Interna específica, 1 integra y Aseguramiento y control institucional integral de cumplimiento legal 2025 Fue solicitada a través del director general una auditoria financiera a la Cámara de Cuentas sobre su gestión la cual se encuentra en curso. Evidencias: a) Informe de censo agentes policiales 2018 b) Informe de auditoria c) Cronograma de auditoria	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Contamos con una (1) aplicación Tu PoliciAppRD que permite a los ciudadanos reportar hechos que	

	afectan la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana, con una valoración 4.3. Contamos con 3 buzones digital (página web de la: Policía Nacional, DIGESETT, POLITUR) Tenemos un sistema de consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos. Sistema de registro y control de detenidos ARCO Incorporación interoperabilidad ALERTA RD. Evidencias: a) Captura de pantalla Tú Policía APP RD. b) Captura de pantalla del Sistema consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos. c) Buzones digitales	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La Policía Nacional obtuvo una calificación de un 71%, en el primer semestre del 2025, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (ITICGE) Se creó un proyecto para simplificar la entrega de certificaciones de vehículos en el Departamento de Investigaciones de Vehículos Robados, en la cual el ciudadano solicitaría y recibiría las certificaciones de manera digital por un portal web. Se obtuvo las siguientes certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	

	d) A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. e) EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: La NORTIC EI establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales. Evidencias: a) https://www.policianacional.gob.do b) Captura de pantalla del sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, la Policía Nacional	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y se publican en el portal de transparencia. Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un (I) plan capacitación anual. Con una inversión de 113,834,115.97 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías,	

	Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Publicación en el portal de transparencia de la página de la Policía Nacional b) Plan de capacitación anual c) Minutas de actividades formativas realizadas	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Aplicamos acciones de mejoras a los procedimientos de las diferentes áreas, con asesores externo para mejorar los productos o servicios, luego de identificada la problemática, se hace reuniones con los involucrados para hacer el análisis causa raíz, usando la metodología de lluvia de ideas o causa efecto, se diseña un plan de acción donde se identifican los responsables y las acciones con sus tareas a realizar. Luego se hace la implementación de las acciones y comprobamos que la implementación sea eficaz. Evidencias: a) Minutas y fotografías de mesas de trabajos b) Procedimientos actualizados c) Plan de acción	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En el primer semestre del 2020, la Institución obtuvo una valoración de 95.25 puntos en el	

	promedio general de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Valoración 99.08 del primer semestre del 2021 en el SMMGP. Valoración 83.67 del primer semestre del 2022 en el SMMGP. Valoración 91.22 del primer semestre del 2023 en el SMMGP. Indicador Evaluación del Desempeño Institucional (EDI): 2024 Valoración 53% de implementación 2025 Valoración 59% de implementación de un 70% tope para todas las instituciones. Evidencias: a) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2020. b) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2021. c) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2022. d) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2023. -	
--	--	--

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	En los acuerdos y convenios firmados, se ejecuta las acciones definidas dentro de los mismos y lo convenido entre cada una de las partes.	
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.).	Se realizan trabajos de valoración SIARH, remisión de información mediante correos institucionales no uso del papel. • Sistema para administración del talento humano. • Valoraciones de la Dirección Administrativa y Financiera. • Proceso de vacaciones, reducción de uso de papel en la tramitación. • En la contravención el pago de multa vía electrónica en la APP tu policía verificar saldo. • Tramite de vehículos retenido consulta electrónica. • Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). • Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones. • Sistema de Información y Administración de Recursos Humanos (SIARH). • Plataforma APP de Denuncias Virtuales • Módulo Electrónico de Investigación • Plataforma SAS • Sistema de Gestión Documental • Sistema Integrado para Identificación Ciudadana y Depuración Biométrica (DEBI) • Sistema de Registro y Control de detenidos ARCO. Evidencias: a) listado de correo institucional.	

	b) Captura de pantalla de las aplicaciones, sistemas y modulo	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencia el monitoreo del nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema en el cuadro de mando integral gubernamental 2023 Iniciativas: 100% SISMAP: 92.38% ITICGE: 80% NOBACI: 72% Cumplimiento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 95% Transparencia Gubernamental: 98% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 93% 2024 Iniciativas: 100% SISMAP: 75% ITICGE: 80% NOBACI: 81% Cumplimiento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 81% Transparencia Gubernamental: 94% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 100% 2025 Iniciativas: 100% SISMAP: 75% ITICGE: 70% NOBACI: 96% Cumplimiento de la Ley 200 04: 100%	

	Contrataciones Públicas: 86% Transparencia Gubernamental: 94% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 99% Evidencias: a) Cuadro de Mando Integral del Sistema de Monitoreo y Medición de gestión Pública b) Cronogramas de las actividades de auditoria c) Acta de cierre de auditoria	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencia que en el año 2020 se recibió un reconocimiento por buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad por el Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS. 2021 se recibieron tres placas de reconocimientos por buenas prácticas inclusivas. 2024, reconocimiento transparencia y datos abiertos. Evidencias: a) Publicación en Facebook de la Policía Nacional	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia el gasto en los informes trimestrales de ejecución financiera. Ejecutándose el presupuesto a fin de año en un 99.33% en el año 2021.	

	En el año 2022 tenemos un índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 93% de cumplimiento con 12 reprogramaciones dentro del plazo establecido. En el año 2024 tenemos un índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 94% de cumplimiento Evidencias: a) Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral b) Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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.