

|                                                                                   |                                                    |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN<br/>INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                   |                                                    | Versión: 01    |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024        | Página 1 de 34 |

## **DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL**



**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador**  
**Dirección Central de Planificación y Desarrollo**

**Evaluador (es)**  
Comité de Calidad de la Policía Nacional

**Santo Domingo D.N.**  
**Junio 2025**

|                                                                                   |                                                |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01    |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 2 de 34 |

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de Autoevaluación Institucional 2025 de la Policía Nacional se desarrolla conforme al Modelo CAF 2020, siguiendo las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El proceso tuvo como propósito evaluar la gestión institucional, identificar los avances y las áreas de mejora, así como promover la cultura de excelencia y mejora continua en el marco del proceso de reforma y transformación policial.

El ejercicio de autoevaluación fue coordinado por el Comité de Calidad, bajo la supervisión de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, con la participación de las distintas áreas sustantivas y de apoyo. Se tomaron como referencia los criterios 1 y 2 del Modelo CAF: Liderazgo, y Estrategia y Planificación, a partir de los cuales se analizaron evidencias, prácticas institucionales y resultados.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

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

#### I.1.2. VISIÓN

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

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

##### – Disciplina:

La disciplina policial es la actitud de respeto y cumplimiento de las leyes, reglamentos, procedimientos que constituyen la base fundamental sobre la cual descansa la estructura de la Policía Nacional.

##### – Integridad:

Actuar con integridad, observando en todo momento el código de ética de la institución, absteniéndose, particularmente, de incurrir o consentir actos de corrupción, con la obligación de informarlos a su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01    |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 3 de 34 |

**– Vocación de Servicio:**

Los miembros de la Policía Nacional están obligados a llevar a cabo sus funciones con total dedicación, entrega y esmero, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo o lugar, se hallaren en servicio o con ocasión de él, en defensa de las personas, la Constitución y las leyes.

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

- Constitución de la República Dominicana (Art. 255);
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Ley 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional No. 590-16;
- Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030;
- Ley 107-13 sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimientos administrativos.
- Decreto No. 211-21 sobre la Reforma y Profesionalización de la Policía Nacional;
- Normativas del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Modelo CAF 2020.

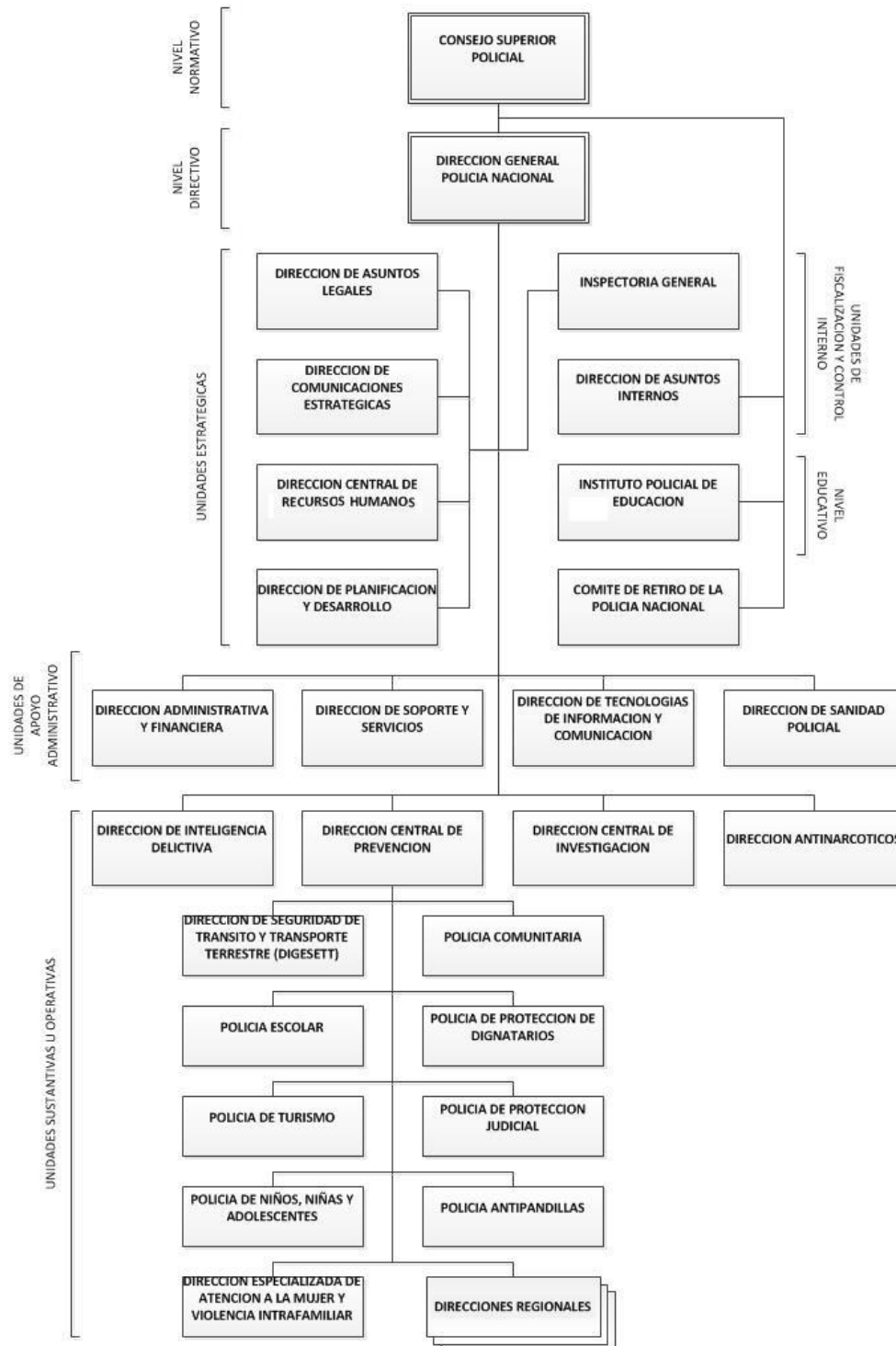
#### **I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La Policía Nacional cuenta con una estructura jerárquica encabezada por la Dirección General, conformada por direcciones centrales, regionales y áreas de apoyo. En el marco de la reforma policial se creó la Dirección Central de Transformación Policial, la cual coordina los procesos de mejora institucional, modernización operativa y fortalecimiento organizacional.

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



DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL  
ORGANIGRAMA PRIMER NIVEL



|                                                                                   |                                                |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                 |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 5 de 34 |

### I.1.6 SERVICIOS

La institución ofrece servicios de prevención y control del delito, investigación criminal, tránsito y seguridad vial, turismo, atención a víctimas, proximidad comunitaria, gestión de denuncias, emisión de certificaciones y servicios administrativos a la ciudadanía.

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

|                                                                                                                                                       |                                                |  |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--|----------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> |  | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                                                                                       |                                                |  | Versión: 01    |
|                                                                                                                                                       | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           |  | Página 6 de 34 |

| SERVICIO                                                                     | DESCRIPCIÓN SERVICIO                                                                                                         | INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concientización so-bre la Im-portancia del Turismo y la Se-guridad Turística | Ofrecer charlas de concientización sobre la importancia del turismo y la seguridad en la República Dominicana.               | -Solicitud del servicio.<br>Establecer una persona responsable de coor-dinar la logística del servicio.                                                                                                                                      |
| Orientación sobre consecuen-cias de las Pandillas                            | Ofrecer charlas de oorientación sobre consecuencias de las Pandillas                                                         | -Solicitud de orientación.                                                                                                                                                                                                                   |
| Orientación integral de acerca-miento a comunidades                          | Ofrecer charla de orientación integral de acercamiento a comunidades                                                         | -Solicitud de orientación.                                                                                                                                                                                                                   |
| Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor        | Certificación que se emite para proce-der al Traspaso de un Vehículo de mo-tor de manera legal.                              | » Cédula de identidad del comprador y vendedor<br>» Copia de la Matrícula<br>» Recibo del pago de impuesto.<br>» Copia del contrato de venta legalizado por la Procuraduría General de la Re-pública (PGR)<br>» Llevar el vehículo de motor. |
| Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.         | Certificación que se emite para proce-der al cambio de color a un vehículo de motor de manera legal.                         | » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor.<br>» Copia de la Matrícula<br>» Recibo del pago de impuesto.<br>» Llevar el vehículo de motor.                                                                                  |
| Emisión de certificación pér-dida de placa de vehículos de motor.            | Certificación que se emite para aquellas personas que le han robado o se le ha extraviado su matrícula de vehículo de motor. | » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor.<br>» Copia de la Matrícula<br>» Recibo del pago de impuesto.<br>» Llevar el vehículo de motor.                                                                                  |

|                                                                                                                                                       |                                                |  |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--|----------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> |  | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                                                                                       |                                                |  | Versión: 01    |
|                                                                                                                                                       | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    |  | Página 7 de 34 |

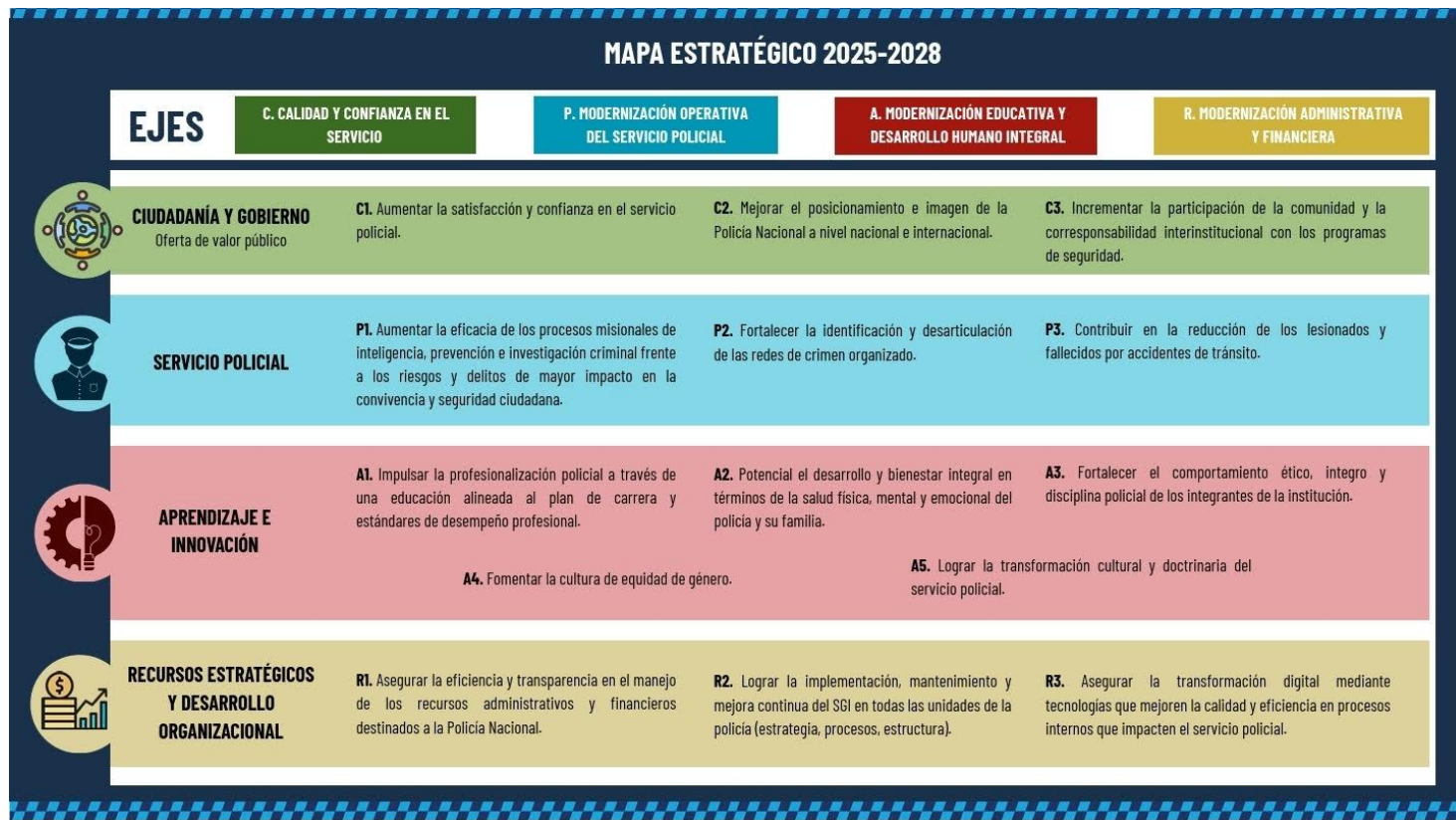
| SERVICIO                                                                                          | DESCRIPCIÓN SERVICIO                                                                                                                                         | INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS  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

## I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico Institucional 2025–2028 orienta la acción de la Policía Nacional hacia la consolidación del proceso de reforma y transformación institucional. Está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Sus ejes estratégicos se centran en la seguridad ciudadana, el fortalecimiento institucional, la transparencia, la gestión de calidad y la mejora continua.

### MAPA ESTRATÉGICO 2025-2028



## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

#### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

#### Fortalezas:

- La alta dirección ha consolidado una **visión estratégica de transformación institucional** alineada al Nuevo Modelo de Servicio Policial (NMSP) y a la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12).

|                                                                                   |                                                |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01  |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01    |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 9 de 34 |

- Se cuenta con un **Plan Estratégico Institucional 2025–2028**, en el cual la misión, visión y valores están claramente definidos, socializados y vinculados con los ejes del proceso de reforma policial.
- Los **valores institucionales** disciplina, integridad, servicio, respeto y compromiso se promueven mediante actividades de formación, campañas internas y manuales de conducta profesional.
- El liderazgo institucional, encabezado por la Dirección General, ha impulsado políticas orientadas a la ética pública, la transparencia y la orientación al ciudadano.
- Se observa una **mejor articulación entre los niveles directivos, operativos y académicos**, especialmente con el Instituto Policial de Educación Superior (IPES) como órgano doctrinal y formativo.
- La misión y visión institucional se han reflejado en los lineamientos de modernización, educación continua, proximidad comunitaria y fortalecimiento de los derechos humanos.

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

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional ha institucionalizado procesos de **planificación, evaluación y mejora continua**, integrando los modelos CAF, SISMAP y NOBACI como marcos de gestión.
- Se han establecido **estructuras de control interno y rendición de cuentas**, con reportes periódicos al Ministerio de Administración Pública (MAP), la Contraloría y la DIGEPRES.
- La Dirección Central de Planificación y Desarrollo coordina los procesos de seguimiento al **Plan Estratégico Institucional (PEI)**, al **Plan Operativo Anual (POA)** y a los indicadores de desempeño.
- Se evidencia una **mejora en la cultura de medición del rendimiento institucional**, con uso de herramientas de gestión por resultados y reportes trimestrales de ejecución.
- Existen comités de evaluación, auditoría interna y monitoreo de calidad que apoyan la toma de decisiones basada en evidencias.
- El liderazgo de la alta dirección promueve la **rendición de cuentas públicas**, transparencia y publicación de informes de gestión institucional.

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

#### Fortalezas:

- El liderazgo institucional promueve un estilo basado en la **inspiración, el ejemplo y la disciplina**, orientado al compromiso con la excelencia en el servicio público.
- Se desarrollan programas de **reconocimiento y mérito policial**, que incentivan el desempeño destacado, la conducta ejemplar y el cumplimiento de los valores.
- La alta dirección mantiene comunicación constante con el personal operativo mediante visitas a destacamentos, jornadas formativas y actividades comunitarias.
- Se fomenta la **motivación y participación del personal** en los procesos de reforma, innovación tecnológica y transformación cultural.
- La **comunicación vertical y horizontal** se ha fortalecido a través de comunicaciones, intranet institucional y encuentros con mandos.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 10 de 34 |

- El IPES ha impulsado programas de liderazgo y formación ética para los niveles directivos y mandos medios.

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

##### **Fortalezas:**

- La Policía Nacional mantiene una **relación fluida y colaborativa con las autoridades políticas**, el Ministerio de Interior y Policía, el Comisionado para la Reforma Policial y el Poder Ejecutivo.
- Participa activamente en los espacios de coordinación interinstitucional para la seguridad ciudadana, como el Consejo Superior Policial y las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.
- Se fortalecen las relaciones institucionales con el Congreso Nacional, el Ministerio Público, la Defensa Nacional y otras agencias de orden público.
- Se han desarrollado **alianzas con organismos internacionales** (BID, ONU, OEA, JICA, entre otros) para apoyo técnico, formación y equipamiento.
- El liderazgo institucional promueve la **transparencia y cooperación** con medios de comunicación y la sociedad civil.
- Se ha mejorado la capacidad de interlocución con grupos de interés claves (ONG, juntas de vecinos, universidades, gremios).

#### **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

##### **Fortalezas:**

- La Policía Nacional ha fortalecido su proceso de **análisis del entorno institucional y social**, considerando los factores políticos, económicos, tecnológicos, sociales y legales que inciden en su gestión.
- Se han identificado y caracterizado los **grupos de interés** (ciudadanía, autoridades políticas, personal policial, medios, sociedad civil, organismos internacionales, sector educativo, etc.), con base en su nivel de influencia y relevancia.
- La información sobre las expectativas de la población se obtiene a través de **encuestas de percepción ciudadana**, mecanismos de quejas, buzones QRS y redes sociales institucionales.
- El **Comisionado para la Reforma Policial** y el Ministerio de Interior y Policía proveen datos y diagnósticos sobre demandas sociales y desempeño institucional.
- Se han realizado ejercicios de **análisis FODA y de riesgos institucionales**, incorporando factores externos e internos en la formulación estratégica.
- El diagnóstico se integra en el **Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028**, que responde directamente a los resultados de los procesos de consulta.
- Se mantiene coordinación permanente con actores de la seguridad ciudadana y organismos internacionales para el intercambio de información estratégica.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Página 11 de 34 |

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

### Fortalezas:

- La formulación de la estrategia institucional se basa en los hallazgos del diagnóstico situacional y está alineada al **Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)**, a la **Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030)** y al **ODS 16**.
- El **PEI 2025–2028** define objetivos estratégicos, ejes transversales y líneas de acción que reflejan las prioridades de la reforma policial: profesionalización, proximidad comunitaria, transparencia y derechos humanos.
- La planificación operativa se ejecuta a través del **Plan Operativo Anual (POA)**, que desagrega los objetivos del PEI en metas medibles, con responsables definidos.
- Se desarrolló un **Banco de Proyectos Institucional**, vinculado a los programas del PEI y a las fuentes de financiamiento público e internacional.
- La planificación integra criterios de sostenibilidad, equidad de género, innovación tecnológica y enfoque en derechos humanos.
- Existen mecanismos de revisión y actualización del plan a través de la **Dirección Central de Planificación y Desarrollo**.
- La coherencia entre planificación, presupuesto y ejecución se refleja en los altos niveles de cumplimiento reportados en los informes del SISMAP.

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

### Fortalezas:

- La Policía Nacional comunica sus estrategias institucionales mediante **circulares, boletines internos, portales digitales, intranet y redes sociales**, lo que permite difundir los objetivos a todos los niveles.
- El **PEI y los POA** se implementan a través de direcciones responsables con seguimiento técnico y financiero trimestral.
- Se desarrollan reuniones periódicas de **evaluación de avances** encabezadas por la Dirección General y la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- Los resultados de ejecución se reportan al **MAP, DIGEPRES y Contraloría General**, garantizando transparencia y rendición de cuentas.
- Se han fortalecido los mecanismos de seguimiento y monitoreo de indicadores a través de reportes institucionales y auditorías internas.
- Los logros y avances estratégicos se comunican a la ciudadanía mediante ruedas de prensa, informes y campañas públicas.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Página 12 de 34 |

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

##### **Fortalezas:**

- La institución está inmersa en un **proceso de reforma integral**, respaldado por el Poder Ejecutivo y el Comisionado para la Reforma Policial, lo que ha impulsado la modernización estructural y tecnológica.
- Se han implementado innovaciones como la **digitalización de servicios policiales**, automatización de procesos administrativos y la modernización de destacamentos.
- Se promueve una cultura organizacional de **adaptación al cambio**, mediante capacitación continua y liderazgo participativo.
- Existen mecanismos de control y gestión de riesgos que fortalecen la capacidad institucional para anticipar y responder ante escenarios complejos.
- Se ejecutan proyectos de innovación tecnológica y educativa con apoyo de INFOTEP, BID, ONU, y otras agencias de cooperación.
- Se fomenta la mejora continua a través de la aplicación del **Modelo CAF**, la autoevaluación institucional y la gestión del conocimiento en el IPES.

#### **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

##### **Fortalezas:**

- La gestión de recursos humanos se encuentra **alineada al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028** y a la Ley Orgánica 590-16, que regula el régimen policial.
- La **Dirección Central de Recursos Humanos** lidera políticas de reclutamiento, selección, evaluación, bienestar y desarrollo, bajo principios de mérito, equidad y transparencia.
- Se ha fortalecido el proceso de **profesionalización del personal**, mediante la vinculación con el Instituto Policial de Educación Superior (IPES) y universidades nacionales e internacionales.
- Se aplican procedimientos reglamentados para **ascensos, promociones, sanciones y reconocimientos**, garantizando equidad institucional.
- Se han implementado herramientas tecnológicas para la gestión de datos del personal, incluyendo plataformas de nómina, asistencia y control de desempeño.
- Se evidencia un proceso activo de **regularización y actualización de expedientes laborales**, que mejora la trazabilidad administrativa.
- La planificación del recurso humano responde a los objetivos estratégicos de modernización y fortalecimiento de la carrera policial.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 13 de 34 |

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

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional ha consolidado una **estructura académica y formativa robusta** liderada por el **Instituto Policial de Educación Superior (IPES)**, que coordina la capacitación inicial y continua del personal.
- Se implementan **planes anuales de capacitación** alineados a las necesidades detectadas en los diagnósticos de desempeño y los objetivos del PEI.
- La formación institucional se ha ampliado mediante **alianzas con universidades, INFOTEP, MESCYT, ONU Mujeres y la OEA**, favoreciendo la profesionalización técnica y universitaria.
- Los programas formativos incluyen contenidos de ética, derechos humanos, liderazgo, gestión pública, investigación criminal, género, tecnología y proximidad comunitaria.
- Se promueve el desarrollo de competencias mediante programas especializados para mandos medios y altos directivos.
- Se evidencia un proceso de **evaluación de la capacitación** a través de informes de aprovechamiento, asistencia y aplicación práctica.
- La capacitación se ha vinculado a la reforma policial, favoreciendo el cambio cultural y doctrinal.

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

#### Fortalezas:

- Se ha fortalecido el enfoque humano dentro de la institución, impulsando una **cultura de respeto, motivación y bienestar integral** del personal policial.
- La **Dirección de Equidad de Género y Desarrollo** promueve políticas de inclusión, prevención de la discriminación y apoyo a la mujer policía.
- Se ejecutan programas de **bienestar social y atención al personal**, que incluyen seguros médicos, cooperativa policial, asistencia educativa, recreación y salud ocupacional.
- La **Asociación de Esposas de Oficiales** y la Dirección de Desarrollo Humano complementan acciones de apoyo familiar y comunitario.
- Se han implementado **mecanismos de comunicación interna y participación** (reuniones, asambleas, encuestas y buzones de sugerencias).
- Existen **programas de reconocimiento y mérito** institucional que incentivan la conducta ejemplar y la excelencia en el servicio.
- El liderazgo institucional mantiene contacto directo con el personal operativo, fortaleciendo la motivación y confianza.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 14 de 34 |

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

###### **Fortalezas:**

- La Policía Nacional ha fortalecido una amplia red de **alianzas interinstitucionales y de cooperación internacional** orientadas al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, la capacitación y la modernización tecnológica.
- Existen acuerdos activos con entidades públicas nacionales (Ministerio de Interior y Policía, MAP, Ministerio de la Mujer, MESCYT, INFOTEP, Defensa, Ministerio Público, entre otros).
- Se mantienen **vínculos de cooperación internacional** con la ONU, OEA, BID, USAID, JICA, PNUD y otros organismos, que aportan asistencia técnica y recursos para la reforma policial.
- Las alianzas han permitido el desarrollo de **programas formativos, tecnológicos y de fortalecimiento institucional**, especialmente en derechos humanos, proximidad policial y transparencia.
- La **Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales** coordina la gestión, seguimiento y evaluación de los convenios vigentes.
- Las alianzas se integran al **PEI 2025–2028**, lo que garantiza coherencia entre cooperación y planificación estratégica.

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

###### **Fortalezas:**

- Se ha fortalecido la vinculación con la ciudadanía a través de la **Dirección de Asuntos Comunitarios**, que ejecuta programas de acercamiento y prevención social.
- La institución participa activamente en las **Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género**, junto a alcaldías, juntas de vecinos y líderes comunitarios.
- Programas como **“Policía más cerca de ti”**, **“Transformación Policial RD”** y **“Prevención con la comunidad”** promueven el trabajo conjunto con actores locales.
- Se realizan **jornadas sociales, charlas educativas, patrullajes comunitarios y campañas de prevención del delito**, con amplia participación ciudadana.
- La institución mantiene canales abiertos de interacción y denuncia ciudadana a través del **portal web, redes sociales, aplicación móvil y buzones físicos**.
- Estas iniciativas han contribuido a mejorar la confianza pública y la percepción de cercanía del cuerpo policial.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 15 de 34 |

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

#### Fortalezas:

- La gestión financiera se ejecuta bajo los lineamientos de la **Ley 423-06 de Presupuesto**, la **Ley 10-07 de Control Interno** y la **Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública**.
- Se utiliza el **Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)** para la planificación, ejecución y control presupuestario.
- La Policía Nacional mantiene **altos niveles de ejecución presupuestaria**, con reportes regulares a DIGEPRES y a la Contraloría General.
- Se ha fortalecido el cumplimiento de las normas **NOBACI** y la gestión de control interno mediante la Unidad de Auditoría Interna.
- Los recursos financieros se alinean con las metas del **PEI y POA**, garantizando coherencia entre la planificación estratégica y la ejecución presupuestaria.
- La institución ha mejorado su **nivel de transparencia fiscal**, evidenciado en las evaluaciones del SISMAP Gubernamental.

### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional cuenta con políticas de **gestión de información, transparencia y gobierno digital**, respaldadas por las normas **NORTIC A2, A3 y E1**.
- Se han desarrollado plataformas tecnológicas como el **Sistema Integrado de Información Policial**, la **App PSP**, y el **Portal de Transparencia Institucional**.
- La institución promueve la **seguridad de la información y la ciberseguridad**, conforme a la Guía Nacional de Ciberseguridad y las disposiciones de la OPTIC.
- Se evidencia la implementación de **protocolos de clasificación y archivo documental**, bajo supervisión del Departamento de Tecnología e Información.
- El **IPES** y el **Departamento de Doctrina Policial** impulsan la gestión del conocimiento y la documentación institucional.
- Los informes institucionales, boletines y publicaciones digitales fortalecen la rendición de cuentas y la cultura de acceso público.

### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

#### Fortalezas:

- Se impulsa una **transformación digital institucional** enmarcada en el proceso de reforma policial.
- La **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)** coordina los proyectos de innovación tecnológica, soporte técnico y mantenimiento de sistemas.
- Se han implementado plataformas para **denuncias digitales, control de personal, gestión logística y seguimiento de operaciones**.
- La institución cuenta con certificaciones **NORTIC** que avalan su compromiso con la modernización tecnológica.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 16 de 34 |

- Se han realizado inversiones en **centros de datos, servidores, fibra óptica, cámaras corporales y sistemas de georreferenciación.**
- Los proyectos de transformación digital se articulan con la estrategia nacional de Gobierno Electrónico.

#### **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

##### **Fortalezas:**

- Se ejecuta un amplio **plan de modernización y adecuación de destacamentos policiales**, en el marco del proceso de reforma institucional.
- Las nuevas infraestructuras incorporan criterios de **seguridad, accesibilidad, sostenibilidad ambiental y bienestar del personal.**
- El **Departamento de Ingeniería y Mantenimiento** mantiene un sistema de control de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Se ha priorizado la mejora de las condiciones laborales, sanitarias y logísticas del personal operativo.
- Las instalaciones remodeladas han fortalecido la atención ciudadana y la imagen institucional.
- Se desarrollan iniciativas de **eficiencia energética y gestión ambiental**, en consonancia con políticas de sostenibilidad.

#### **CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

##### **Fortalezas:**

- La Policía Nacional ha adoptado un **enfoque de gestión por procesos**, integrando la planificación estratégica con los servicios policiales y administrativos.
- Se cuenta con un **Mapa de Procesos Institucional** actualizado que clasifica procesos estratégicos, operativos y de apoyo, aprobado por la Dirección General.
- Los principales procesos (prevención, investigación, atención al ciudadano, administración interna, formación policial) cuentan con **manuales de procedimientos, protocolos y fichas de procesos.**
- El modelo de gestión institucional está orientado a la **creación de valor público**, bajo el marco del **Nuevo Modelo de Servicio Policial (NMSP)**, priorizando la cercanía comunitaria y la eficiencia operativa.
- Se aplican herramientas del **Modelo CAF** y del **Sistema de Control Interno (Ley 10-07)** para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad.
- Se evidencia un proceso de **digitalización de trámites y servicios**, que ha reducido tiempos de respuesta y mejorado la trazabilidad de los procesos.
- La estandarización de procedimientos ha contribuido a fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 17 de 34 |

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

**Fortalezas:**

- La institución ha transformado su enfoque operativo, orientando sus servicios a la **satisfacción y protección del ciudadano**.
- Se ofrece una amplia gama de servicios: seguridad preventiva, investigación, denuncias, asistencia vial, protección infantil, atención a víctimas de violencia, servicios turísticos y comunitarios.
- El **Nuevo Modelo de Servicio Policial (NMSP)** prioriza la atención ciudadana, la proximidad comunitaria y el respeto a los derechos humanos.
- Se han implementado **canales multicanales de atención**: portal institucional, aplicación móvil PSP, líneas directas, ventanillas físicas y redes sociales verificadas.
- Se aplican **encuestas de satisfacción ciudadana** y monitoreos de percepción pública sobre el servicio policial.
- Se promueve la **transparencia en los servicios** mediante la publicación de procedimientos, tarifas y tiempos de respuesta en el portal institucional.
- Las estrategias de comunicación han contribuido a fortalecer la confianza y la imagen del servicio policial.

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

**Fortalezas:**

- La institución mantiene una coordinación funcional entre las direcciones centrales, regionales y unidades especializadas, lo que favorece la coherencia operativa.
- Se han definido **procesos interinstitucionales** con el Ministerio Público, el 911, el Ministerio de Defensa, la DIGESETT, POLITUR y otras entidades vinculadas a la seguridad y justicia.
- Existen **comités y mesas de trabajo interinstitucionales** que permiten la coordinación de estrategias, recursos y acciones operativas conjuntas.
- La Dirección Central de Planificación y Desarrollo consolida los reportes de ejecución de los procesos institucionales.
- Se evidencia el uso de herramientas de control de gestión y reportes de desempeño entre las direcciones.
- La interoperabilidad tecnológica con el **Sistema 911, DIGESETT y el Ministerio de Interior y Policía** ha mejorado la capacidad de respuesta.
- La cooperación internacional refuerza la capacidad técnica y doctrinal para la coordinación de procesos de reforma.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 18 de 34 |

## CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

#### Fortalezas:

- La institución ha fortalecido los mecanismos de **medición de la percepción ciudadana** sobre confianza, satisfacción y legitimidad del servicio policial, en coordinación con el Ministerio de Interior y Policía y el Comisionado para la Reforma Policial.
- Los resultados de encuestas nacionales reflejan una **tendencia positiva en la mejora de la imagen institucional** y en el acercamiento con la comunidad, especialmente en zonas piloto del Nuevo Modelo de Servicio Policial (NMSP).
- Se utilizan múltiples canales para captar la percepción ciudadana: **buzones QRS, línea directa, redes sociales institucionales, portal web y aplicación móvil PSP**.
- Se evidencia una mayor **interacción y retroalimentación** con la población a través de las Mesas Locales de Seguridad, actividades comunitarias y programas educativos.
- La política comunicacional institucional ha contribuido a fortalecer la **transparencia y confianza pública**, mediante la divulgación oportuna de logros y acciones.
- Se registra una mejora sostenida en los **niveles de percepción de trato digno, accesibilidad y respuesta al ciudadano**.

### Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento

#### Fortalezas:

- Se monitorean indicadores de **desempeño operativo y atención ciudadana**, vinculados al PEI y al Plan Operativo Anual (POA), incluyendo reducción de delitos, eficiencia de respuesta y efectividad en investigaciones.
- Los informes de desempeño se consolidan trimestralmente y son reportados al **SISMAP Gubernamental, Contraloría General y DIGEPRES**, garantizando transparencia y seguimiento.
- Se han mejorado los **tiempos de respuesta ante emergencias** y la cobertura del patrullaje preventivo gracias a la integración con el Sistema 911 y el NMSP.
- Existen evidencias de mejora en indicadores como **disminución de homicidios, aumento de casos resueltos** y fortalecimiento del servicio de proximidad comunitaria.
- Se desarrollan **paneles de control interno y matrices de seguimiento** en las direcciones operativas, que permiten evaluar resultados en tiempo real.
- La implementación de tecnologías (App PSP, SIMIC, bases de datos compartidas) ha aumentado la eficiencia y trazabilidad del servicio.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 19 de 34 |

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional ha fortalecido los **mecanismos de escucha y retroalimentación interna**, mediante encuestas, reuniones, buzones de sugerencias, redes institucionales y entrevistas con el personal.
- Los resultados de percepción interna reflejan **una mejora gradual en el sentido de pertenencia, la motivación y la valoración del liderazgo institucional** en el marco del proceso de reforma policial.
- La implementación de **programas de bienestar social, educación, salud y vivienda** ha impactado positivamente en la percepción de apoyo institucional hacia el personal policial.
- Se ha incrementado la **comunicación interna** mediante circulares, boletines informativos, jornadas de sensibilización y espacios de diálogo directo con las autoridades.
- Las iniciativas de **reconocimiento al mérito policial y promoción del talento** contribuyen al fortalecimiento del orgullo institucional.
- La existencia de programas de equidad de género y el fortalecimiento del rol de la mujer policía han mejorado la percepción de inclusión y respeto a la diversidad.

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### Fortalezas:

- La institución cuenta con un **sistema de evaluación del desempeño** regulado por la normativa interna de recursos humanos y alineado al marco de la Ley 590-16.
- Se aplican evaluaciones periódicas de desempeño en función del cargo, funciones y resultados, especialmente en los niveles operativos y administrativos.
- La **Dirección Central de Recursos Humanos** consolida la información sobre calificaciones de desempeño, promociones, sanciones y reconocimientos.
- Se han vinculado procesos de desempeño con **acciones de formación y mejora continua** lideradas por el Instituto Policial de Educación Superior (IPES).
- Se promueve la **formación en liderazgo, ética, disciplina y gestión policial** para fortalecer el rendimiento individual y colectivo.
- Los resultados del desempeño han mostrado mejora en indicadores como cumplimiento de órdenes, eficiencia operativa y disciplina institucional.
- Se evidencia la aplicación gradual de mecanismos de **rendición de cuentas y control interno**, lo que ha elevado la responsabilidad individual.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 20 de 34 |

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

### Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional mantiene una **política institucional orientada a la responsabilidad social y la convivencia ciudadana**, enmarcada en su misión de garantizar la seguridad, el respeto a los derechos humanos y el bienestar de la sociedad.
- Se evidencia una **mejora progresiva en la percepción pública sobre el rol social de la institución**, reflejada en las encuestas y reportes del Comisionado para la Reforma Policial y de organismos independientes.
- Las **acciones comunitarias y de proximidad policial** (charlas, jornadas sociales, actividades deportivas y educativas) han fortalecido la relación con los distintos sectores de la sociedad.
- Programas como **“Policía más cerca de ti”**, **“Prevención con la Comunidad”** han generado una percepción más positiva sobre el compromiso social de la institución.
- Se promueve la **participación ciudadana** en la construcción de seguridad local a través de las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género.
- La institución colabora con entidades sociales, religiosas y comunitarias en actividades de apoyo, prevención y educación, lo que refuerza su rol de agente de cohesión social.

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Fortalezas:

- La institución desarrolla y reporta **acciones concretas de impacto social**, orientadas a la prevención del delito, la educación ciudadana y la atención a víctimas.
- Se han fortalecido las capacidades institucionales en materia de **derechos humanos, equidad de género, transparencia y sostenibilidad ambiental**.
- La **Dirección de Asuntos Internos** y la **Inspectoría General** monitorean la conducta policial, contribuyendo a fortalecer la ética institucional y la responsabilidad frente a la sociedad.
- Se ejecutan proyectos de impacto social apoyados por **organismos internacionales (ONU, PNUD, BID)** y ministerios nacionales, con resultados verificables.
- La Policía Nacional participa en campañas nacionales de **educación vial, prevención de violencia intrafamiliar y protección infantil**, en colaboración con instituciones del Estado.
- Se promueve el cumplimiento de las normas de transparencia y gobierno abierto, reflejándose en el **mejoramiento del puntaje SISMAP Gubernamental** y el cumplimiento de las **NORTIC A3 y A2**.
- Se ha avanzado en la **implementación de políticas ambientales** y de gestión responsable de los recursos, incluyendo el reciclaje y el uso eficiente de la energía en instalaciones policiales.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Página 21 de 34 |

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

#### Fortalezas:

- La Policía Nacional exhibe **mejoras sostenidas en los indicadores de seguridad ciudadana y eficiencia del servicio**, como resultado de la implementación del **Nuevo Modelo de Servicio Policial (NMSP)** y la **Reforma Integral Policial**.
- Los datos del Ministerio de Interior y Policía y del Comisionado para la Reforma Policial reflejan una **reducción gradual de los delitos violentos, los homicidios y las denuncias por abuso policial**.
- Se ha fortalecido la **capacidad de respuesta y atención al ciudadano**, a través de la integración operativa con el Sistema 911, la DIGESETT, el Ministerio Público y otras agencias del Estado.
- Los servicios policiales presentan **mayor cobertura territorial**, incluyendo destacamentos remodelados y unidades de atención especializadas (mujer, infancia, turismo, investigación criminal).
- Se evidencia un **incremento en la percepción de efectividad del servicio**, especialmente en las zonas intervenidas bajo el nuevo modelo de servicio de policía.
- La institución muestra avances en la **digitalización de servicios** (App PSP, portal de denuncias, consultas en línea), aumentando la accesibilidad y transparencia.
- Los programas de prevención social y comunitaria han contribuido a reducir conflictos barriales y fortalecer la colaboración ciudadana con la institución.

### Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

#### Fortalezas:

- La gestión institucional ha mostrado **mejoras en eficiencia administrativa, control interno y uso racional de los recursos**, conforme a las normas de la Contraloría General y el Ministerio de Administración Pública.
- Se ha alcanzado un **elevado nivel de ejecución presupuestaria** y una mejor alineación entre el presupuesto y los planes operativos institucionales.
- Los resultados del **SISMAP Gubernamental** y las auditorías internas reflejan avances en transparencia, cumplimiento normativo y control financiero.
- Se ha reducido la duplicidad de procesos y aumentado la automatización administrativa mediante el uso de plataformas digitales (SIGEF, SIRH, sistema de asistencias y nómina electrónica).
- El fortalecimiento del control disciplinario y de la rendición de cuentas ha mejorado la eficiencia operativa y administrativa.
- Se promueve la **mejora continua y la gestión por resultados**, con seguimiento periódico a indicadores institucionales.
- La modernización de infraestructura, transporte, logística y tecnología ha incrementado la productividad y la capacidad de respuesta del personal operativo.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Versión: 01<br>Página 22 de 34 |

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

- Marco institucional claramente definido y alineado con la Constitución, la END y los ODS.
- Visión estratégica actualizada mediante jornadas participativas con los grupos de interés.
- Existencia de estructuras especializadas para la prevención de la corrupción y la ética institucional.
- Comunicación efectiva interna y externa mediante diversos canales y plataformas.
- Compromiso con la innovación y la mejora continua dentro del proceso de reforma policial.

### CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Elaboración participativa del Plan Estratégico 2025–2028 alineado a la END y ODS.
- Existencia de un sistema de planificación y monitoreo institucional a través del POA.
- Integración de las políticas transversales de género, medio ambiente y responsabilidad social.
- Coordinación interinstitucional con el Comisionado para la Reforma Policial y organismos del Estado.
- Disponibilidad de recursos financieros planificados mediante el presupuesto anual y el plan de compras.

#### 2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

##### 2.2.1.1. LIDERAZGO

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

#### Áreas de mejora:

- Aún es necesario reforzar los mecanismos de **difusión y apropiación institucional de la misión y valores** en todos los niveles jerárquicos y destacamentos.
- Se recomienda establecer **indicadores de cumplimiento ético e institucional** vinculados a la práctica de los valores y la misión.
- Faltan mecanismos sistemáticos para evaluar el **nivel de alineación del personal** con los principios institucionales definidos.
- Es necesario fortalecer la **formación ética y doctrinal continua**, especialmente en las unidades operativas con mayor contacto ciudadano.
- Debe consolidarse una cultura organizacional basada en liderazgo participativo y enfoque de resultados.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 23 de 34 |

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

### Áreas de mejora:

- Falta consolidar un **sistema integral de monitoreo de resultados**, que vincule el rendimiento operativo con los indicadores estratégicos.
- Aún no existe un proceso plenamente sistemático de **retroalimentación entre los resultados de evaluación y la toma de decisiones gerenciales**.
- Debe fortalecerse el uso de herramientas digitales unificadas que permitan un seguimiento en tiempo real de la gestión.
- Se recomienda institucionalizar un ciclo formal de **mejora continua** documentado, con fases de diagnóstico, acción, evaluación e innovación.
- Se requiere un mayor involucramiento de los mandos medios en los procesos de planificación y evaluación.

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

### Áreas de mejora:

- Se requiere fortalecer los mecanismos formales de **gestión del clima organizacional** y satisfacción del personal.
- Los programas de motivación deben institucionalizarse con indicadores de impacto y cobertura.
- Debe ampliarse la capacitación en liderazgo transformacional y gestión del cambio para todos los niveles de mando.
- Se recomienda establecer una **estrategia de liderazgo inclusivo** que promueva la diversidad, equidad y bienestar integral del personal.
- Falta medir sistemáticamente el impacto de las acciones de liderazgo en el rendimiento y compromiso de los colaboradores.

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

### Áreas de mejora:

- Aún es necesario formalizar un **sistema de gestión y seguimiento de relaciones interinstitucionales**, con indicadores de resultados e impacto.
- Se requiere ampliar la participación de los grupos de interés en la formulación y evaluación de políticas de seguridad ciudadana.
- No existe una metodología estandarizada para evaluar la efectividad de la cooperación y las alianzas estratégicas.
- Debe fortalecerse la comunicación institucional en escenarios de crisis o alta exposición mediática.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 24 de 34 |

- Se sugiere consolidar un **registro digital de actores clave** y mecanismos de retroalimentación entre la institución y sus contrapartes políticas o sociales.

## 2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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

### Áreas de mejora:

- Falta consolidar un **sistema único de registro y monitoreo de grupos de interés**, que permita mantener actualizada la información y sus requerimientos.
- Las encuestas y mecanismos de participación requieren mayor cobertura territorial y segmentación sociodemográfica.
- No se cuenta aún con un **observatorio institucional de entorno y tendencias** que analice de forma continua los factores emergentes que impactan la seguridad.
- Se recomienda establecer un **proceso anual de revisión del entorno estratégico**, para asegurar la adaptación de los planes a los cambios sociales.
- Es necesario fortalecer la documentación y trazabilidad del uso de los resultados de las consultas en la toma de decisiones.

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

### Áreas de mejora:

- Se requiere fortalecer el proceso de **evaluación ex post** para medir el impacto de las estrategias implementadas.
- No todos los proyectos del Banco Institucional cuentan con cronogramas y métricas de resultados actualizadas.
- Faltan herramientas de priorización objetiva que permitan asignar recursos según impacto estratégico.
- Se sugiere ampliar la participación de los mandos regionales y operativos en la formulación de estrategias anuales.
- Es necesario documentar de manera más clara la **vinculación entre las metas del PEI y los indicadores de desempeño operativo**.

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

### Áreas de mejora:

- Aún se requiere un **sistema digital unificado de seguimiento estratégico** que consolide PEI, POA, indicadores y resultados.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Versión: 01<br>Página 25 de 34 |

- Falta institucionalizar un ciclo formal de revisión semestral de las estrategias, que integre retroalimentación de los grupos de interés.
- La comunicación interna sobre los avances estratégicos debe llegar de forma más efectiva a las dependencias territoriales.
- No se cuenta con indicadores que midan la **efectividad de la comunicación estratégica** hacia el personal y hacia la ciudadanía.
- Se recomienda establecer un calendario institucional para la **revisión anual del PEI** y su actualización dinámica según el contexto.

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

##### **Áreas de mejora:**

- Se necesita establecer una **política institucional de innovación**, con responsables, presupuesto y métricas de impacto.
- Aún no existe una estructura formal dedicada a la **gestión del cambio organizacional** y a la innovación transversal.
- Debe fortalecerse la capacidad de liderazgo del cambio entre mandos medios y supervisores operativos.
- Faltan mecanismos sistemáticos para medir los **resultados de la innovación tecnológica y social** en términos de eficiencia y confianza pública.
- Se recomienda crear un **repositorio institucional de buenas prácticas** y experiencias exitosas de innovación policial.

#### **2.2.1.3. PERSONAS**

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

##### **Áreas de mejora:**

- Aún se requiere consolidar un **sistema integral automatizado de gestión del talento humano**, que integre desempeño, formación, historial laboral y carrera institucional.
- La **evaluación del desempeño** no se vincula sistemáticamente con la capacitación o los incentivos.
- Faltan mecanismos formales de **planificación de sucesión y desarrollo de carrera** para posiciones estratégicas.
- Es necesario fortalecer la **gestión de la equidad de género y diversidad**, con indicadores específicos de participación.
- Se recomienda institucionalizar un observatorio de gestión humana que evalúe periódicamente la efectividad de las políticas de personal.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 26 de 34 |

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

#### Áreas de mejora:

- Falta fortalecer la **evaluación del impacto de la capacitación** en el desempeño laboral y en la calidad del servicio.
- No todos los mandos regionales cuentan con igual acceso a programas formativos continuos.
- Se requiere desarrollar una **plataforma de aprendizaje virtual** institucional, que permita ampliar cobertura y registro de formación.
- Faltan políticas de actualización permanente obligatoria por rango o especialidad.
- Se recomienda consolidar un **mapa de competencias institucionales** para orientar mejor la formación y la movilidad interna.

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

#### Áreas de mejora:

- Falta un **sistema integral de gestión del bienestar policial**, con indicadores sobre salud ocupacional, estrés, clima laboral y equilibrio vida-trabajo.
- Los programas de reconocimiento aún no poseen una metodología estandarizada ni una evaluación de impacto motivacional.
- No se dispone de informes periódicos consolidados de **clima organizacional** ni resultados de un plan institucional de mejora derivado de ellos.
- Se recomienda establecer un **programa de apoyo psicosocial y salud mental** con cobertura nacional.
- Es necesario fortalecer la participación del personal en los procesos de toma de decisiones y mejora de servicios internos.

#### 2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

### Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

#### Áreas de mejora:

- Falta consolidar un **sistema centralizado de gestión de alianzas**, que registre, supervise y evalúe los acuerdos firmados, su vigencia e impacto.
- No se cuenta con indicadores estandarizados que midan el valor agregado o los resultados derivados de la cooperación.
- Se recomienda establecer una **política institucional de alianzas estratégicas**, con criterios de selección, sostenibilidad y beneficios esperados.
- Algunas alianzas carecen de seguimiento formal y sistemático, lo que limita su aprovechamiento pleno.
- Debe fortalecerse la articulación entre las áreas operativas beneficiarias y las unidades de gestión de proyectos internacionales.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 27 de 34 |

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

##### Áreas de mejora:

- Se requiere fortalecer los mecanismos de **medición del impacto de las acciones comunitarias** en la percepción y seguridad ciudadana.
- Falta un **registro nacional de organizaciones comunitarias** con las que se coordina de forma permanente.
- No se dispone de un sistema unificado de seguimiento a los compromisos y resultados derivados de las Mesas Locales.
- La cobertura territorial de los programas comunitarios debe ampliarse hacia zonas rurales y municipios con menor presencia policial.
- Se sugiere desarrollar un **plan de participación ciudadana institucional**, con metas anuales e indicadores de efectividad.

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

##### Áreas de mejora:

- Falta desarrollar un **modelo de presupuesto por resultados**, que vincule directamente los recursos con los logros e impactos institucionales.
- No se cuenta con un sistema automatizado que integre indicadores financieros con los de gestión y desempeño operativo.
- Se requiere fortalecer la capacidad de análisis presupuestario de las direcciones regionales.
- Aún no se dispone de un proceso formal de evaluación de la eficiencia del gasto institucional.
- Se recomienda implementar un **cuadro de mando financiero** que facilite la toma de decisiones y el control de ejecución.

#### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

##### Áreas de mejora:

- Aún no se dispone de un **repositorio único y actualizado** de información y conocimiento institucional accesible a todo el personal.
- Falta sistematizar los procesos de transferencia de conocimiento entre direcciones y niveles jerárquicos.
- Se requiere establecer **indicadores de gestión del conocimiento** y de actualización de bases de datos.
- Los sistemas informáticos aún presentan niveles de interconexión limitados.
- Debe consolidarse un plan de gestión documental integral que asegure conservación, digitalización y acceso eficiente.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 28 de 34 |

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

##### Áreas de mejora:

- Falta consolidar un **Plan de Transformación Digital**, con objetivos, responsables y metas medibles.
- Se requiere una política formal de **ciberseguridad y respaldo de información** de alcance nacional.
- La cobertura tecnológica aún presenta brechas entre el nivel central y los destacamentos regionales.
- No se cuenta con un sistema unificado de evaluación del impacto tecnológico en la eficiencia operativa.
- Es necesario fortalecer la **capacitación técnica del personal** en el uso de herramientas digitales.

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

##### Áreas de mejora:

- Falta implementar un **sistema de monitoreo digital de infraestructura**, con inventario georreferenciado de instalaciones.
- Los recursos disponibles para mantenimiento aún son limitados frente a la magnitud de la red de instalaciones.
- Se requiere institucionalizar un **Plan Nacional de Infraestructura Policial**, con cronogramas y metas por regiones.
- Debe fortalecerse la articulación entre planificación, ingeniería y presupuesto para optimizar inversiones.

#### 2.2.1.5.PROCESOS

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

##### Áreas de mejora:

- No todos los procesos cuentan con **indicadores de desempeño actualizados** ni con evaluaciones periódicas de eficacia.
- Falta institucionalizar un **sistema de gestión de calidad por procesos**, con auditorías internas regulares y mecanismos de retroalimentación.
- Algunos procedimientos operativos no están documentados ni disponibles en formato digital en todos los niveles territoriales.
- Se recomienda desarrollar un **modelo de rediseño continuo de procesos**, que incorpore innovación, simplificación y experiencia ciudadana.

|                                                                                   |                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                   |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Página 29 de 34 |

- Debe mejorarse la trazabilidad de los procesos administrativos y su integración con las plataformas tecnológicas institucionales.

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

#### Áreas de mejora:

- Falta integrar en un solo sistema los resultados de satisfacción, quejas y reclamaciones ciudadanas.
- Los servicios no cuentan con **indicadores homogéneos de calidad** ni mecanismos de medición del impacto social.
- Se requiere ampliar la cobertura territorial de los servicios digitales y asegurar su disponibilidad en todos los destacamentos.
- Se recomienda implementar un **sistema de gestión de la experiencia del ciudadano**, basado en evidencias y buenas prácticas de servicio público.

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

#### Áreas de mejora:

- Aún se requiere **formalizar un modelo institucional de coordinación de procesos**, que defina roles, responsables y flujos de comunicación interdepartamental.
- La documentación de la coordinación interinstitucional es limitada y no siempre se sistematiza.
- Se recomienda implementar un **sistema digital de seguimiento de acuerdos** y compromisos interinstitucionales.
- No todas las direcciones regionales reportan de manera uniforme los resultados de coordinación.
- Falta establecer **indicadores de desempeño colaborativo**, que midan la eficacia de la articulación entre áreas y entidades asociadas.

### 2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

#### 2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

##### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

#### Áreas de mejora:

- Falta un **sistema centralizado de análisis y seguimiento de la percepción ciudadana**, que consolide resultados por regiones, servicios y periodos.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 30 de 34 |

- Las encuestas aún no abarcan todos los grupos poblacionales ni regiones del país, lo que limita la representatividad.
- Se recomienda establecer **indicadores de satisfacción estandarizados** para todos los servicios policiales.
- No existe un informe interno anual público que sistematice los resultados de percepción ciudadana y las acciones de mejora derivadas.
- Se debe reforzar la conexión entre los resultados de percepción y las decisiones estratégicas de la gestión institucional.

## Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento

### Áreas de mejora:

- Se requiere consolidar un **sistema automatizado de indicadores integrales**, que permita evaluar de manera unificada los resultados de rendimiento institucional.
- Algunos indicadores de gestión carecen de metas específicas o series históricas comparables.
- Aún se necesita fortalecer la **cultura analítica y de uso de datos** para la toma de decisiones en los niveles medios y operativos.
- Falta integrar las métricas de desempeño operativo con las de percepción ciudadana para medir el valor público generado.
- Se recomienda publicar de manera periódica los **resultados de rendimiento policial** en formatos abiertos y accesibles para la ciudadanía.

## 2.2.2.2.RESULTADOS EN LAS PERSONAS

## Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

### Áreas de mejora:

- Aún no se dispone de un **sistema estructurado y periódico de medición del clima organizacional**, que permita identificar tendencias y causas raíz de las percepciones del personal.
- Las encuestas aplicadas son parciales y no abarcan todos los niveles jerárquicos ni todas las regiones policiales.
- Se requiere formalizar un **mecanismo institucional de seguimiento de resultados de percepción**, con planes de acción derivados de los hallazgos.
- Es necesario fortalecer la **comunicación ascendente**, permitiendo mayor participación del personal en la identificación de oportunidades de mejora.
- Se sugiere establecer un **Observatorio de Clima Laboral y Bienestar Policial**, con reportes semestrales de avance y análisis comparativo.

|                                                                                  |                                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01   |
|                                                                                  |                                                | Versión: 01     |
|                                                                                  | <b>Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024</b>    | Página 31 de 34 |

## Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### Áreas de mejora:

- La evaluación del desempeño aún no está plenamente automatizada ni vinculada al sistema de incentivos, ascensos y desarrollo profesional.
- No todos los departamentos aplican el mismo formato o metodología de evaluación, lo que dificulta la comparabilidad de resultados.
- Se recomienda desarrollar un **Sistema Integral de Gestión del Desempeño (SIGDEP)** con indicadores estandarizados, trazabilidad y retroalimentación continua.
- Faltan programas estructurados de **retroalimentación post-evaluación**, donde los supervisores brinden acompañamiento al personal.
- Se requiere mejorar la **capacidad técnica de los evaluadores** y fortalecer la cultura de evaluación objetiva, basada en evidencias.
- Es necesario alinear las mediciones de desempeño individual con los objetivos estratégicos y metas institucionales del PEI.

## 2.2.2.3.RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

## Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción

### Áreas de mejora:

- No existe un **sistema sistemático de medición de la percepción social** sobre el impacto de las acciones comunitarias y de responsabilidad institucional.
- Faltan **indicadores específicos de reputación institucional y compromiso social**, que midan la confianza, legitimidad y valor público generado.
- Se requiere fortalecer los **mecanismos de comunicación y rendición de cuentas** a la ciudadanía respecto a los logros sociales alcanzados.
- Las acciones sociales no siempre se documentan ni se integran en los informes institucionales de desempeño.
- Es necesario ampliar el alcance de las iniciativas sociales hacia **zonas rurales y grupos vulnerables**, para consolidar una percepción homogénea de presencia y cercanía.

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Áreas de mejora:

- Se requiere consolidar un **sistema institucional de evaluación del impacto social**, que mida la efectividad de los programas de responsabilidad y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- No todos los programas sociales poseen indicadores cuantitativos o de rendimiento documentados.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 32 de 34 |

- Faltan reportes periódicos de **sostenibilidad institucional y responsabilidad social corporativa**, con evidencia verificable de resultados.
- Se recomienda fortalecer la **transversalización del enfoque de derechos humanos** en todos los niveles operativos, no solo en programas especializados.
- Es necesario institucionalizar un **plan de sostenibilidad social y ambiental** alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan de Reforma Policial.

#### 2.2.2.4.RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

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

###### **Áreas de mejora:**

- Aún no se cuenta con un **sistema integral de indicadores de valor público** que mida el impacto del servicio policial en la calidad de vida de los ciudadanos.
- Faltan **series históricas y comparativas** que permitan evaluar tendencias a largo plazo en desempeño operativo y percepción de seguridad.
- Se requiere fortalecer la **evaluación de resultados territoriales**, diferenciando contextos urbanos, rurales y turísticos.
- Los indicadores de desempeño externo no siempre están vinculados a los objetivos estratégicos ni a los recursos asignados.
- Se recomienda desarrollar un **Cuadro de Mando Integral** que consolide resultados operativos, financieros, sociales y ciudadanos en un mismo marco analítico.

##### **Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

###### **Áreas de mejora:**

- Falta consolidar un **sistema unificado de evaluación de la eficiencia institucional**, que relacione desempeño operativo, uso de recursos y resultados finales.
- Algunos procesos de apoyo aún presentan **retrasos por trámites manuales o falta de interoperabilidad entre sistemas**.
- Es necesario desarrollar **indicadores de productividad y eficiencia energética**, vinculados a los procesos administrativos y logísticos.
- No existe una metodología formal de **análisis costo-beneficio** de los programas institucionales.
- Se recomienda fortalecer la **gestión basada en evidencias**, promoviendo la cultura del dato, la analítica institucional y la gestión del conocimiento.
- Debe consolidarse la evaluación del desempeño de las unidades regionales y especializadas mediante indicadores comparativos.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 23 de mayo de 2024    | Versión: 01<br>Página 33 de 34 |

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de autoevaluación CAF 2025 ha permitido identificar avances concretos en materia de liderazgo estratégico, planificación y gestión institucional, reflejando el compromiso de la Policía Nacional con la excelencia y la mejora continua. La integración de las reformas estructurales, la profesionalización y la planificación estratégica han fortalecido la gobernanza institucional. Se requiere continuar con el fortalecimiento de las áreas de control interno, la evaluación del desempeño y la gestión de calidad, asegurando la sostenibilidad de los resultados y el cumplimiento de la misión institucional.

|                                                                                   |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> | PR-GDP-012-01                  |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024           | Versión: 01<br>Página 34 de 34 |

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución:                                                        |                       |                          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Criterios y Ponderación Actual                                      | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos)                                           | 113                   | 120                      |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos)                          | 112                   | 120                      |
| 3: Personas (100 puntos)                                            | 82                    | 82                       |
| 4: Alianzas (100 puntos)                                            | 79                    | 80                       |
| 5: Procesos (120 puntos)                                            | 94                    | 95                       |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/<br>Ciudadanos (100 puntos) | 81                    | 85                       |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos)                          | 85                    | 85                       |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)                           | 75                    | 80                       |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)                     | 75                    | 80                       |
| <b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>                         | <b>796</b>            | <b>827</b>               |

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.
2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.