

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

FECHA:

Junio 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Constitución de la República Dominicana tiene establecido en su artículo No. 255 la Misión de la Policía Nacional motivo por el cual no puede ser modificada. Para la formulación de la visión institucional fueron realizadas jornadas con el alto mando, generando como resultado la proyección de la visión estratégica hasta el año 2030, además se aplicó una metodología de construcción conjunta, participativa y consultiva con sesiones de trabajo denominada horizonte institucional, con la finalidad de interactuar con los diferentes grupos de interés, primero nuestros policías, gobierno, sociedad civil y diferentes sectores de la sociedad con la finalidad de identificar los retos de nuestra Institución en el nuevo contexto, teniendo presente la visión de los diferentes actores de nuestra sociedad, así como también mesas de técnica para la actualización PEI. En la formulación del PEI 2016 – 2020 el marco institucional y sustentado con la cartilla de lineamiento institucional de la Policía Nacional en su primera versión 2017 y esta actualizada en su 2da. Versión noviembre del año 2020, aprobada por el	Pendiente la colocación del kit de imagen institucional con Misión, Visión y Valores en todas las dotaciones policiales remodeladas.

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

	En el Instituto Policial de Estudio Superior, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional. En lugares visibles de nuestras dependencias tenemos publicada nuestra Misión, Visión y Valores. Evidencias: a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255. b) Plan estratégico 2025 – 2028. c) Captura del Plan Estratégico en el portal de la página de la Policía Nacional d) Firma de Compromiso Jornada de Planificación 2025 2026: El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, publicado en noviembre 2025 con el apoyo de la AECID, fue construido mediante jornadas participativas de formulación con el alto mando, grupos de interés internos y externos, mesas técnicas y sesiones del horizonte institucional. El proceso incluyó la validación de la visión estratégica al año 2030, el eslogan 'Proteger y Servir' y la revisión de la misión constitucional (Art. 255). La firma de compromiso de la Jornada de Planificación 2025 evidencia la apropiación institucional del proceso. • El PEI 2025-2028 mantiene la alineación al OG 1.1 (Administración pública eficiente y transparente) y OG 1.2 (Imperio de la ley y seguridad ciudadana) de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y con el ODS 16 (metas 16.5, 16.6, 16.10) y el PNPSP en el eje de seguridad ciudadana.	
--	--	--

2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se ha establecido un marco de valores alineados a la misión, visión de la institución y tenemos un código de ética policial y principios fundamentales que regulan el accionar operativo de los agentes policiales.	No se ha completado la socialización del Código de Ética en todos los niveles y dotaciones de la institución.
	Evidencia: a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255. b) Valores de la Policía Nacional. c) Cartilla de lineamiento institucional de la Policía Nacional 2da. Versión noviembre del año 2020. d) Principios fundamentales de actuación policial establecido en la ley No. 590-16, artículo 14. e) Decálogo de los comandantes de la Policía Nacional. f) Código de Ética. g) Plan estratégico 2025 – 2028. h) Marco Estratégico Institucional colocado en zona visible en las diferentes áreas de la Policía Nacional.	
	2026: Se aprobó y entró en vigencia el nuevo Código de Ética de la Policía Nacional, que sistematiza los principios deontológicos y normativos de la función policial: dignidad humana, honor policial, uso proporcional de la fuerza, imparcialidad, transparencia y vocación de servicio. El Código tiene naturaleza deontológica, normativa y disciplinaria, y crea la Comisión Institucional de Ética presidida por el Subdirector General.	

	• El nuevo Código de Ética instituye un Sistema de Integridad Policial con evaluaciones periódicas de riesgo ético, declaración anual de conflicto de interés, programas obligatorios de formación ética, canal confidencial de denuncias y protección al denunciante. • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica (en trámite en el Congreso Nacional desde diciembre 2025) eleva a rango legal los principios de actuación policial, incorporando estándares internacionales de derechos humanos, uso proporcional de la fuerza, profesionalización y participación ciudadana.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Fue aprobado en Plan Estratégico Institucional 2025-28 y en el mismo se revisaron la misión, la visión y los valores, así como los distintos instrumentos de la planificación nacional, nuestro marco institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados y el Objetivo General 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana. También con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la convivencia y seguridad ciudadana. Evidencias:	Continúa el proceso de armonización del Proyecto de Nueva Ley Orgánica con los instrumentos de planificación institucional.

	a) Plan estratégico 2025 – 2028 b) Foros, jornadas realizadas para la actualización del PEI 2021-24 y construcción del 2025-28 2026: • El PEI 2025-2028 fue aprobado por el Consejo Superior Policial e incorpora cuatro ejes estratégicos: Calidad y Confianza en el Servicio Policial, Modernización Operativa, Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral, y Modernización Administrativa y Financiera. Estos ejes responden directamente a los tres lineamientos del Decreto 643-24 sobre la Gobernanza del Proceso de Reforma Policial. • La Dirección Central de Transformación Policial coordina la implementación del Nuevo Modelo de Servicio Público Policial, alineado al eje de modernización operativa del PEI y al mandato del Decreto 643-24.	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Ha sido coordinada con las diferentes áreas de la Policía Nacional a través de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, el desmonte de Misión Visión y Valores ajenas a la institucional, establecida en el Artículo 255 de la Constitución de la Republica. Mediante memorándum del director general de la Policía, se ha instruido a todas las áreas de la institución la colocación de la única Misión Visión y Valores institucional, los cuales han remitido la evidencia del cumplimiento de dicha instrucción. De igual manera han sido instruidos los inspectores de las distintas áreas para fiscalizar dicho	No tenemos colocada en todas las dotaciones policiales carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional. remodelación de estaciones policiales lo que amerita la colocación de la misión visión y valores como parte del Kit de imagen institucional

	cumplimiento, así como la socialización de la Misión, Visión y Valores en las arengas del personal e inspecciones rutinarias con la finalidad de garantizar una comunicación y socialización a los agentes policiales y grupos de interés, buscando que se sientan identificados con los mismos. Publicamos carteles con la Visión, Misión y Valores en diferentes direcciones de la Policía Nacional, murales digitales y Páginas WEB de la Institución. En el Instituto Policial de Estudios Superiores, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional. La Dirección Central de Planificación coordino con el departamento de doctrina y los adjuntos de planificación en las diferentes direcciones dar una inducción al personal en sus respectivas áreas. Evidencias: a) Fotografías de carteles y murales con la publicación de la Misión, Visión y valores b) Comunicación del director general a todas las áreas de la institución c) www. Policianacional.gob.do d) Memorándum de convocatoria. 2026: Se mantiene activa la estrategia de comunicación institucional a través del portal web www.policianacional.gob.do, redes sociales (Instagram 621,509 seguidores; Twitter 554,754;	
--	--	--

	Facebook 259,235; YouTube 38,687; TikTok 18,871), la Revista Digital 'Positivas Policiales', el programa 'Policía TV' y 'Conoces tu Policía Radio'. En 2025 se realizaron 47,404 actividades comunitarias impactando a más de 292 comunidades. • La Dirección de Comunicaciones Estratégicas ejecutó en 2025 un plan de comunicación orientado a la Transformación Policial, priorizando transparencia, calidad del servicio y fortalecimiento de la identidad institucional. La presencia en redes sociales registró crecimiento significativo respecto a 2024. • A lo interno, los miembros policiales acceden a la Plataforma de Servicios Internos (PSP), aplicación que permite gestionar vacaciones, beneficios, documentos y consultar la biblioteca institucional, facilitando la comunicación de la misión y valores desde el teléfono móvil.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,	La revisión periódica de la misión no se realiza porque está enmarcada en el artículo 255 de la constitución y esta asegura el cumplimiento de los objetivos de la Policía Nacional, la visión y los valores se revisan en la actualización del PEI y se actualizan las estrategias para adaptarla al proceso de reforma de la Policía Nacional. Sin embargo, la institución se encuentra en un proceso de reforma y transformación, lo cual ha permitido un ejercicio profundo que enmarcará la modificación de la ley orgánica 590-I6, así como de	

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	algunos aspectos estratégicos que incluyen una nueva imagen y eslogan “Proteger y Servir”. Evidencias: a) Memorándum de convocatoria b) Fotografía de la presentación de los avances en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 a los altos mando de la Policía Nacional. c) Listado de participantes en las jornadas d) Informe de actualización del PEI 2025 – 2028 e) Jornadas de Talleres y mesas técnicas para la reforma y transformación de la Policía Nacional Avances 2025/2026: • La visión y los valores fueron revisados y actualizados en el proceso de formulación del PEI 2025-2028, mediante jornadas de planificación participativa, talleres y mesas técnicas que incluyeron grupos internos y externos. El proceso incluyó un diagnóstico contextual actualizado de la seguridad ciudadana en República Dominicana 2023-2025. • El Decreto 643-24 (noviembre 2024) estableció los principios rectores del proceso de reforma policial: dignidad humana, enfoque de derechos humanos, profesionalización, integridad, participación ciudadana, integralidad y colaboración interinstitucional. Estos principios orientan la actualización estratégica de la institución.	
--	--	--

	• La institución se encuentra inmersa en el proceso de reforma normativa con la tramitación ante el Congreso Nacional del Proyecto de Nueva Ley Orgánica de la Policía Nacional (diciembre 2025), que moderniza la estructura, la carrera policial y el modelo de servicio, adaptando el marco legal a los nuevos retos de la seguridad ciudadana y la digitalización.	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	La policía Nacional tiene la Inspectoría General para velar y fiscalizar asuntos relacionados a la disciplina, moral y los valores que permitan direccionar el buen comportamiento de los agentes de la institución, y la Dirección de Asuntos internos Realizar las investigaciones relacionadas a violaciones al ordenamiento legal, uso excesivo de la fuerza, violaciones a los principios de ética y moral, así como actos de corrupción dentro de la institución, sin violar el debido proceso, como describe el artículo 33 (1 y 2) de la Ley No.590-I6 para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, un Código de Ética, y una Comisión de Ética acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental. Para prevenir el comportamiento no ético se realizan charlas orientadas a prevenir conductas impropias y un manejo no adecuado en la ejecución de los procedimientos y conductas policiales en sus distintas áreas. Se realizan los procesos de compras y contrataciones públicas en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia aplicando los procedimientos pertinentes para cumplir con la	

	disposición de la ley 340 -06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones. Contamos con el Comité de Compras y Contrataciones responsable de la organización, conducción y ejecución de estos procedimientos y su legitimación en la preparación de acta y acuerdos aprobados. Periódicamente se generan informe de ejecución de presupuesto y POA. participación en talleres e integración de modelos de transparencia a través de la DIEG. Evidencias: a) Estructura Organizacional de la Policía Nacional b) Cronogramas de orientación a conducta no adecuada de inspección general, P.N. c) Código de Ética y Orden General Núm. 043-(2018) d) Comité de compra por unidades ejecutoras e) Comité de Ética f) Arenga del personal policial g) Licitaciones para el proceso de compra y contrataciones h) Informe de ejecución presupuestaria. i) Informe de auditorías internas. j) Seguimiento a ejecución de POA. Avances 2025/2026: • El nuevo Código de Ética de la Policía Nacional instituye en su Título VI el Sistema Institucional de Integridad, que incluye: evaluaciones periódicas de riesgo ético, declaración anual de conflicto de interés, programas obligatorios de formación ética, canal confidencial de denuncias y protección al	
--	---	--

	denunciante. Su inobservancia genera responsabilidad disciplinaria. • El Código de Ética define y prohíbe expresamente: corrupción (Art. 22), abuso de autoridad (Arts. 23 y 28), uso indebido de la fuerza (Art. 24), encubrimiento (Art. 25), acoso (Art. 27), actividades comerciales en dependencias policiales (Art. 26) y conductas que comprometan la imagen institucional (Art. 29). Incluye disposiciones específicas sobre el uso responsable de tecnologías digitales e inteligencia artificial (Arts. 32-35). • Se realizan procesos de compras y contrataciones públicas bajo la Ley 340-06, con el Comité de Compras y Contrataciones activo. El portal de transparencia DIGEIG registró promedio de 100% de cumplimiento durante todo el año 2025. • La Comisión Institucional de Ética, creada por el nuevo Código de Ética y presidida por el Subdirector General, tiene como funciones promover la cultura ética, evaluar riesgos institucionales, proponer reformas normativas y emitir informes periódicos de rendición de cuentas.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados monitoreando y realizando reuniones diarias con el personal policial que se encuentra de Servicio en las diferentes dotaciones antes de salir al servicio. También se realizan reuniones periódicas donde participan el director general y los altos mandos con la finalidad de reforzar la confianza mutua, lealtad y respetos entre líderes y los miembros de la Institución.	

	Los equipos por direcciones realizan reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas y en el área investigativa se dan semanales para revisión de casos e investigaciones pendientes. En el área preventiva se realizan diaria para direccionamiento del patrullaje. A través del Plan de Capacitación Anual se dan formación enfocadas a desarrollar un liderazgo trasformador orientado a cambios actitudinal y motivacional. Evidencias: a) Fotografías de reuniones periódicas b) Listado de Asistencia c) Plan Anual de Capacitación 2023 que incluye: • Diplomado Liderazgo y Estrategia de la Investigación • Inteligencia emocional • Supervisión efectiva y liderazgo • Manejo de conflictos - Autoestima y superación Avances 2025/2026: • El mayor general Andrés Modesto Cruz Cruz, quien asumió la dirección general en 2026, declaró en su balance de los primeros 100 días (junio 2026) que la institución ha impulsado 'un trato digno y respetuoso hacia la ciudadanía' y el 'fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y control interno', reflejando el compromiso del liderazgo con los valores institucionales.	
--	--	--

	• A través del Plan de Capacitación 2025 se impartieron formaciones orientadas al liderazgo transformacional, con 165 eventos formativos donde participaron 8,043 miembros policiales, incluyendo cursos de Derechos Humanos (1,754) y Dignidad Humana y Policial (219). • Se mantienen reuniones periódicas a todos los niveles de la estructura: diarias de servicio en dotaciones, semanales investigativas, mensuales de seguimiento operativo, y reuniones del alto mando con el Director General.	
--	--	--

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

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

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

	g) Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de las diferentes dependencias. H) Memorándum para actualización de estructura Avances 2025/2026: • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica de la Policía Nacional (en trámite en el Congreso desde diciembre 2025) establece un nuevo modelo de operación por procesos con cuatro categorías: procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento (Arts. 13-17). Incorpora una nueva Subdirección General de Derechos Humanos y Transformación Policial y un Comité Estratégico de Dirección Policial. • La Dirección Central de Transformación Policial continúa coordinando la implementación de la nueva imagen y herramientas del servicio policial, incluyendo la 'caja de herramientas' con guías, protocolos e instructivos para el Nuevo Modelo de Servicio Público Policial (protocolos 9-I-I, planes especiales, guía práctica de actuación, uso de cinturón multipropósito). • Durante 2025, el Departamento de Desarrollo Organizacional revisó y actualizó manuales de procedimientos, cargos y competencias y mapas de procesos de diversas dependencias.	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Contamos con un PEI donde se planifica las acciones a realizar a mediano plazo, que se ejecutan a través de un Plan Operativo Anual, que define el quehacer en las diferentes dependencias de la P.N, este plan es monitoreado por los adjuntos de planificación de cada dependencia, que miden su	No se elaboran en su totalidad los acuerdos de desempeño del personal por resultados en función de las metas establecidas en el POA

	nivel de desempeño y elaboran informes trimestrales los cuales remiten al departamento de Planes Programas y Proyectos de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo de la Institución. Se evidencia la definición de indicadores cuantificables en el Plan Operativos Anual definido por direcciones. Estos indicadores y productos son supervisados mediante informes de seguimiento trimestrales. Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones. Somos medidos a través del Indicador de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), según requerimiento de otras instituciones públicas que son reguladoras como: Ministerio de Administración Pública en el SISMAP. Dirección General de Compras y Contrataciones en el SISCOMPRA. Gobierno Electrónico (OPTIC) en ITICGE. Contraloría General de la Republica Dominicana en la NOBACI. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04. Dirección General de Presupuesto en el SIGEF. Actualmente nos encontramos en el diseño del indicador SISMAP SEGURIDAD, el cual medirá la	
--	--	--

	efectividad y la calidad de las Estaciones Policiales a través de 18 subindicadores. Se aplica en la institución encuestas de Clima Laboral por el MAP quien nos remite un informe con los resultados para posterior mejora. De igual forma anualmente aplicamos la encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente. Evidencias: a) Plan Operativo Anual (POA) por dependencias. b) Informe trimestral de ejecución de POA por dependencias c) Captura de Pantalla del Sistema Control de Gestión Pública d) Informe de encuesta de Clima Laboral e) Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente f) Plan de Acción Clima Laboral El PEI 2025-2028 define metas cuantificables por producto estratégico: 7,942 zonas patrulladas (meta 2025), 59,300 casos resueltos (meta 2025), 95% de agentes capacitados, 950 actividades comunitarias, entre otros. Las metas se extienden hasta 2028 con escalas crecientes. • El Indicador de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del MAP alcanzó un 77% en 2025, frente al 52% de 2024, reflejando un avance de 25 puntos porcentuales. La institución superó la meta tope del 70% establecida para las instituciones del sector público. • El SISMAP Gestión Pública registra un promedio general de 91.74% en 2025. Los resultados	
--	---	--

	trimestrales del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) fueron: 98% (1er trim.), 91% (2do trim.) y 92% (3er trim.). • En febrero 2026, mediante la Resolución 038-2026, el presidente Abinader creó el SISMAP Seguridad Ciudadana, nuevo instrumento para monitorear el desempeño de todas las estaciones policiales bajo criterios estructurados de planificación, procesos, control interno, gestión de RRHH, transparencia y documentación.	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	Conforme a los nuevos retos institucionales en el cumplimiento de la EDI, la institución ha podido organizar y dar cumplimiento a diferentes políticas como la Transversalidad de Género, Participación Social, Medio Ambiente, Cohesión Territorial, Derechos Humanos. Desde la EDI se ha podido monitorear y evaluar las acciones realizadas por la institución en el ámbito de dichas políticas, lo cual ha permitido dar un seguimiento al cumplimiento de estas y direccionar acciones más puntuales, evaluando las expectativas de diferentes grupos de interés y la interacción de las áreas relacionadas. Se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión, se realizan reuniones con el comisionado de la reforma policial y las diferentes áreas a fin de mejorar los procesos y ver el nivel de rendimiento periódicamente, así como los avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés, siendo estos medidos a través de encuestas de percepción.	No están empoderadas todas las áreas responsables de dar seguimiento a las distintas políticas

	Se evidencia a través informes de encuestas ciudadanas de la FINJUS en ocasión a la Comisión para la Reforma Policial, las expectativas de los grupos de interés y de los ciudadanos/clientes a fin de lograr los resultados cuantificables e indicadores de objetivos para el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 donde se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento para dar cumplimiento a los requerimientos de los diferentes estamentos gubernamentales. Actualmente nos encontramos en la etapa publicación del PEI 2025-2028, donde se desarrollaron actividades en distintos escenarios para captar impresiones y puntos de vista en torno a la seguridad ciudadana por parte de los grupos de interés tanto externos como internos. La institución por medio a la Dirección de Control Interno imparte charlas de orientación sobre temas de prevención y mitigación de riesgos de procesos dirigido a los distintos niveles de la organización de acuerdo su participación y responsabilidad en la ejecución. Se implementan oportunidades al personal femenino, para ocupar cargos y funciones de relevancia en la institución, así como del sector externo, para implementar mejoras. Evidencias: a) Informe FINJUS b) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 c) Plan Operativo Anual 2025.	
--	--	--

	d) Informe de avance trimestral de la ejecución del POA. e) Auditoría realizada por la Dirección de Control Interno. f) Imágenes reunión del Comisionado de la reforma policial con las áreas. g) Fotos de los grupos de interés. h) Designaciones de personal femenino e informes, notas e imágenes de la Comisión Técnica para la Reestructuración del Sistema Educativo Policial y otras entidades. Avances 2025/2026: • El proceso de reforma policial, impulsado por el Decreto 643-24, integra tres unidades de diseño y monitoreo: Modernización Educativa y Desarrollo Humano, Modernización Operativa, y Modernización y Sostenibilidad Administrativa y Financiera. Cada unidad diseña y monitorea proyectos de mejora con rendición de cuentas al Comisionado Ejecutivo. • El proceso de actualización del EDI a 77% implicó la gestión articulada de las áreas involucradas en políticas transversales: Gestión Integral de Riesgos (100%), Participación Social (88%), Arquitectura Institucional para Equidad de Género (45%), entre otras. • Se implementaron mejoras en los sistemas de gestión interna: nuevos módulos en el SIARH (bajo riesgo, licencias médicas automatizadas, Tarjeta 42), gestión documental Ulticabinet expandida a múltiples dependencias, y tableros dinámicos de análisis estadístico en SAS.	
--	--	--

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

	Evidencias: a) Informes de avances en la implementación de la NOBACI b) Informes de ejecución de los POA c) Imágenes del sistema ulti-cabinet. d) Metodología de Valoración y administración de Riesgos. e) Fotografías de Capacitaciones impartidas sobre riesgos de procesos. f) Informe de auditoría realizado por la dirección de Control Interno. g) Mapa de aseguramiento de riesgos Avances 2025/2026: • Las NOBACI alcanzaron un índice de 85.88% (Satisfactorio) en 2025, con los siguientes componentes: Ambiente de Control 88.37%, Valoración y Administración de Riesgos 100%, Actividades de Control 76%, Información y Comunicación 72.73%, y Monitoreo y Evaluación 92.31%. • La Dirección de Control Interno ejecutó el programa anual de auditorías, realizando evaluaciones sistemáticas de procesos financieros, operativos y de gestión de riesgos. Se identificaron hallazgos que fueron canalizados a las áreas para acciones correctivas con plazos definidos. • El sistema Debi Light procesó 22,335,673 depuraciones durante 2025, garantizando la calidad y confiabilidad de los datos biométricos. La Mesa de Ayuda TIC atendió 4,620 solicitudes telefónicas y 267 presenciales. El Soporte Técnico General resolvió 2,301 incidencias a nivel nacional.	
--	---	--

	• La Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva (DICAD) y la DINTEL generan inteligencia estratégica, táctica y operativa para la toma de decisiones. Se integró el sistema INTERPOL I24/7 con Migración para identificación anticipada de personas con alertas internacionales.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Aplicamos la metodología de evaluación del Modelo de Marco Común de Evaluación CAF para el mejoramiento de la calidad en las políticas, procesos, procedimiento y mejoras continua, con la finalidad de impulsar una cultura de calidad. Estamos certificados por la NORTIC A3, A2 y El gobierno electrónico. Aplicamos principios de las normas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y control Objective for Information and related Technology (COBIT) en el área de tecnología. Nuestra Institución está siendo medida por el Sistema Integrado de Medición de Indicadores de Control, donde podemos ver de forma integral el puntaje de cada uno de los sistemas de las entidades reguladoras como: • SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP). • SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). • ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). • NOBACI, Contraloría de la Republica. • Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección	Se debe retomar el proceso hacia certificaciones de calidad adicionales (ISO o similares) en las áreas con mayor madurez de procesos.

	General de Ética e Integridad Gubernamental. • SIGEF, Dirección General de Presupuesto. • Iniciativas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia. Esta medición se hace trimestral. Evidencias: a) Autodiagnóstico y Plan de mejora Modelo CAF b) Certificación NORTIC c) Manual de políticas de la Dirección de Tecnología. Captura de pantalla SIMIC de los puntajes de la Dirección General de la Policía Nacional. Avances 2025/2026: • La Policía Nacional realizó en 2024 el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo CAF, elaborando el Plan de Mejora Institucional ejecutado durante 2025. Este proceso culmina con la actualización de la presente Guía de Autoevaluación 2025, que integra los avances del período y los nuevos documentos institucionales. • El SISMAP registra el componente '01.1 Autodiagnóstico CAF' y '01.2 Plan de Mejora Modelo CAF' en 100% de cumplimiento. El SISMAP 2025 general alcanzó 91.74%. • La Carta Compromiso al Ciudadano fue auditada por el MAP el 5 de noviembre de 2025, obteniendo 96% de cumplimiento en sus 11 servicios comprometidos. Fue renovada por dos años (2025-2027).	
--	--	--

	• La Dirección de Ciberseguridad colabora con el CNCS-CSIRT-RD y gestiona el antivirus SOPHOS que monitorea más de 400 máquinas. La NORTIC A3 (Datos Abiertos) se mantiene activa con vigencia hasta julio 2027. El ITICGE registra 70.37 puntos.	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Disponemos de canales para mantener una efectiva comunicación externa e interna para difundir informaciones a los grupos de interés y a todos los niveles de la Institución sustentado en el modelo de comunicación, que plantea reuniones, murales, comunicaciones personalizadas, INTRANET institucional, portal Web y redes sociales. La Dirección de Comunicación Estratégica con los medios de prensa mantiene una comunicación directa donde se realizan ruedas de prensa, se le envía comunicado con nota de prensa para mantener informado a la población sobre procesos de investigación que realiza la institución. Contamos con perfiles de usuario en las distintas redes sociales (YouTube, Facebook, X, Instagram), el programa "Policía TV", así como "Conoces tu Policía Radio" donde se da a conocer la funcionalidad de la institución presentando las áreas de la P.N, sus funcionamientos, logros y proyectos. Recientemente fue implementada la Revista Digital "Positivas Policiales" donde son recopiladas las informaciones más relevantes de la institución para conocimiento de todos los grupos de interés.	Se debe fortalecer el uso del correo electrónico institucional (@policia.gob.do) como canal oficial, actualmente con 3,200 cuentas activas de un universo de 45,407 efectivos.

	A lo interno los miembros policiales cuentan con la nueva aplicación PSP, la cual permite al policía estar al tanto de las actividades desarrolladas por la institución a nivel nacional, así como acceso a la documentación (manuales, guías, protocolos), información personal del miembro policial (Nomina, solicitudes en trámite), encuestas. Evidencias: a) Portal Web, Redes Sociales, Medios televisivos y radiales. b) Nota de prensa c) Memorándum d) Fotos de ruedas de prensa e) Correos institucionales f) Aplicación PSP Avances 2025/2026: • Las redes sociales institucionales registraron crecimiento significativo entre 2024 y 2025: Instagram pasó de 551,589 a 621,509 seguidores; Facebook de 153,276 a 259,235; YouTube de 34,608 a 38,687; TikTok de 17,800 a 18,871. • La Plataforma de Servicios Internos (PSP) fue lanzada en 2025, permitiendo a los miembros policiales gestionar vacaciones, acceder a beneficios, documentos y la biblioteca institucional desde dispositivos móviles, fortaleciendo la comunicación interna. • Se adquirieron 100 buzones físicos QRSF y 400 flyers con código QR para distribuir en más de 100 estaciones policiales, con el apoyo de la AECID. Los buzones se articulan con el buzón virtual del portal institucional.	
--	--	--

	• Durante 2025 se atendieron 379 solicitudes de acceso a la información (157 SAIP, 51 correo OAI, 105 presencial) con 100% de puntaje promedio en el portal de transparencia DIGEIG.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Como acciones principales del proceso de reforma, la institución ha priorizado dotar a los miembros policiales de sus herramientas esenciales para el correcto desenvolvimiento en sus actividades, desde dotar al policía preventivo de vehículos y avituallamiento hasta las áreas administrativas de capacitación, software y equipos de oficina que permitan el desarrollo de los procesos, así como la construcción y remozamiento de las dotaciones policiales en todo el territorio nacional. En ese mismo orden, desde el departamento Gestión de Riesgos se levantan el Plan de Aseguramiento, en el cual se identifican los principales riesgos asociados a los procesos, así como las acciones para su disminuir o erradicar el impacto. La Policía Nacional desde hace un tiempo trabaja un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios en las diferentes estaciones policiales a través de la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial y se ha desarrollado un modelo estándar de infraestructura física en las dotaciones policiales y oficinas desde la distribución de los espacios y adecuación de salas de atención ciudadana, dormitorios y oficinas de la edificación a nivel nacional buscando estandarizar una nueva identidad corporativa, logrando alcanzar la	No hemos remozado el 50% de las dotaciones policiales a nivel nacional. El personal no dispone en todos los casos de las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades.

	remodelación de 103 estaciones policiales de 718 existentes durante estos últimos 5 años. Evidencias: a) Plan de aseguramiento de riesgo b) Anteproyecto de necesidades de la Policía Nacional 2024-2025 c) Banco de Proyectos para la Reforma Policial d) Fotografías reuniones P.N. y Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial e) Fotografías entrega de remodelaciones y construcciones de dotaciones policiales Avances 2025/2026: • En 2025 se construyeron 17 nuevas estaciones policiales a nivel nacional (inversión de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial), impactando 3,155,610 personas. El banco de proyectos de la reforma policial registra la construcción y remodelación de 103 estaciones en los últimos 5 años (de 718 totales). • Se implementó el Nuevo Modelo de Servicio y Patrullaje Policial en el Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Santiago, con una inversión de RD\$645,938,215.00, incluyendo 1,065 agentes, 79 camionetas, 72 motocicletas y cinturón multipropósito para cada agente. • La migración exitosa del Data Center al Palacio de la Policía Nacional (soberanía tecnológica), la expansión de la fibra óptica institucional (enlace de 48 hilos), la sustitución del Switch Core por equipo	
--	--	--

	de última generación y la planificación del Data Center espejo en Santiago garantizan la continuidad operativa.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Tenemos creada las condiciones para una comunicación interna a través de canales de comunicación: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones diarias y periódica en los diferentes niveles jerárquico y externa a través de diferentes medios de comunicación: Portal Institucional, Redes Sociales, Notas de Prensa, visitas a las comunidades. Se evidencia la aplicación del Modelo de Comunicaciones Estratégicas, donde se establecen las políticas de comunicación externa e interna, dirigida en la construcción de vínculos basados en confianza con la comunidad. Se apoyó en un estudio en el que consultamos a nuestros policías, líderes comunitarios, empresarios, jóvenes, entre otros públicos. Este modelo busca incrementar la valoración que la comunidad tiene de la policía, al dar a conocer de forma integral el ser y quehacer institucional y con cobertura nacional. Además, construimos un nuevo relacionamiento con los medios masivos y especializados para comunicar todos los temas que la comunidad necesita conocer de nuestra Institución en materia de convivencia y seguridad ciudadana. Contamos con una plataforma tecnológica para recibir quejas, reclamos, sugerencia, consultas y denuncias.	Se debe fortalecer la comunicación interna estructurada hacia los niveles operativos de dotaciones, asegurando que los mensajes institucionales lleguen de manera uniforme a todo el personal.

Contamos con perfiles de usuario en las distintas redes sociales (YouTube, Facebook, X, Instagram), el programa "Policía TV", así como "Conoces tu Policía Radio" donde se da a conocer la funcionalidad de la institución presentando las áreas de la P.N, sus funcionamientos, logros y proyectos.

Evidencias:

- a) Captura de los servicios en la Página Web y de las plataformas
- b) Memorándum y Ordenes Generales
- c) Modelo de Comunicación Estratégica
- d) Minutas de reuniones en las diferentes áreas
- e) Fotografías de las reuniones.
- f) Buzón digital QRS.
- g) Aplicación y pagina web denuncias virtuales.
- h) Plan de comunicación

Avances 2025/2026:

- La Dirección de Comunicaciones Estratégicas ejecutó en 2025 campañas informativas y educativas sobre modernización, profesionalización y nuevos protocolos policiales, mejorando la imagen institucional en medios nacionales e internacionales. La estrategia fortaleció la imagen del país en materia de seguridad en espacios de cooperación y organismos especializados.
- El portal institucional www.policianacional.gob.do y el portal de transparencia se mantienen activos con información actualizada. El módulo de Quejas, Reclamos y Sugerencias (Calidad 9-1-1 y Policía Nacional) atendió 187 casos en 2025, más 247 a través de buzones físicos y virtuales. El sistema 3-1-1 procesó 134 requerimientos.

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos un compromiso institucional y los directivos promueven las mejoras de los procesos los cuales constituyen acciones de innovaciones, además, se elaboran planes de mejora anual de distintos procesos y periódicamente se emiten informe de avances con los resultados de la ejecución del plan. Son evaluados periódicamente los planes de mejora en sus distintos escenarios, como lo es el de la calidad de los servicios y a través de las auditorías realizadas por la Dirección de Control Interno, la cual mediante los hallazgos compromete a las áreas a mejorar los mismos en los plazos establecidos para tales fines. También, implementamos proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los clientes externos e internos. Contamos con un departamento doctrina policial en el Instituto Policial de Estudios Superiores que se encarga de fomentar los valores y un personal especializado para impartir charlas de identidad institucional y un Departamento de Pensamiento y Doctrina que se encarga de impulsar, generar y recopilar las documentaciones necesarias para el adoctrinamiento. Fueron creados equipos conformados por directores de las distintas áreas de la institución a los fines de visitar las distintas escuelas de entrenamiento e impartir charlas sobre los	Continúa el proceso de implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) en todas las unidades de la policía (estrategia, procesos, estructura) como meta del PEI 2025-2028.
---	--	---

	avances de la reforma institucional y los procesos llevados a cabo para mejorar la institución en diferentes ámbitos. Fue recomendado a través de hallazgos de auditoría de la Cámara de Cuentas la creación de procedimientos que permitan la sugerencia de los operadores de procesos, así como la retroalimentación en virtud de modificaciones, lo cual permita disminuir brechas de interpretación y errores. Evidencias: a) Plan de Mejora Institucional 2024, Informes de avances del Plan de Mejoras b) Captura de servicios en el portal institucional c) Captura de las aplicaciones. d) Fotografías de charla de equipos dinamizadores Avances 2025/2026: • El Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC ejecutó en 2025 un plan integral de modernización: DEBI 360 (versión mejorada con alertas Azules y Rosadas), Gestión de Casos (migración de 935,000 notas al sistema SAS), encriptación de 10 bases de datos centrales, Plataforma PSP para miembros, automatización de licencias médicas, reconocimiento facial en DICRIM y DINTEL, y QR en uniformes para identificar agentes. • El primer Informe del Plan de Mejora CAF 2025 evidencia el avance en las acciones de mejora identificadas en el autodiagnóstico 2024, con	
--	--	--

	seguimiento trimestral por parte del Departamento de Gestión de la Calidad de la DIPLAN.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Dada la naturaleza de la institución, se hace necesario mantener una armonía entre las acciones y grupos de interés (internos y externos) para lo cual la comunicación es un elemento fundamental con el fin de lograr resultados, respetando siempre el libre ejercicio de los derechos de los ciudadanos, así como la integridad de nuestros miembros al momento de ejercer la labor policial, por lo que cada decisión debe estar siempre enmarcada en el respeto a la constitución y las leyes. Contamos con una Dirección de Comunicaciones Estratégicas que mantiene la comunicación constante tanto a lo interno como externo de los procesos llevados a cabo por la institución, (avances investigativos de casos, procesos internos de transformación, intercambios de proximidad con la comunidad, cambios internos en el mando institucional, así como los avances de la reforma policial). Actualmente la institución se encuentra inmersa en un proceso de reforma, lo cual incluye cambios en la imagen corporativa (logo, Uniformes, herramientas de trabajo) en donde se ha tomado en cuenta las opiniones y observaciones tanto a lo interno como a lo externo, con el fin obtener los mejores resultados. Asimismo, fue creada la Dirección de Transformación Policial la cual juega un papel	Se debe fortalecer la retroalimentación sistemática de los miembros policiales operativos sobre las iniciativas de cambio, antes y durante su implementación.

	preponderante en el escenario de reforma que vive la institución y sus miembros, de donde se construye el nuevo modelo de prestación de servicio y se mide su implementación a través del seguimiento y retroalimentación de los miembros impactados. Evidencias: a) Fotos de reuniones para el direccionamiento policial b) Memorándum c) Email con las informaciones d) Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales. e) Encuestas internas para la reforma Avances 2025/2026: • El Decreto 643-24 instituyó una Mesa Asesora de legitimidad social integrada por representantes de la sociedad civil, con metodologías de diálogo diseñadas por la DIPLAN, garantizando que los insumos del diálogo social incidan en el proceso de reforma. • El nuevo director general mayor general Andrés Modesto Cruz Cruz comunicó públicamente al cumplir 100 días de gestión (junio 2026) los avances y prioridades de su gestión: supervisión y control interno, capacitación, respuesta operativa, transparencia y proximidad comunitaria, reafirmando el compromiso con la Transformación Policial. • El proceso de aprobación del Proyecto de Nueva Ley Orgánica en el Congreso Nacional incluye la	
--	---	--

	consulta y validación con los grupos de interés institucionales y externos, como parte del mandato del Decreto 643-24.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Se evidencia que la Policía Nacional tiene los mecanismos para dar seguimiento a las normativas y reglamentaciones que rigen la institución, a fin de que esta sea cumplida por los líderes sirviendo ellos como ejempló a seguir en el cumplimiento de los valores y objetivos. Se estimula la creación de equipos para aplicación de mejoras y se evidencian la existencia de comité para la implementación de normas, políticas, procesos y procedimientos que apoyan la gestión institucional. Así como con los temas relacionados al clima organizacional, planificación y desarrollo, la mitigación de riesgos en la ejecución de los procesos, conductas no éticas en nuestros agentes. Se realizan reuniones periódicamente por direcciones con sus miembros para dar a conocer, socializar planes y proyectos que se están realizando en el área a en la Policía Nacional. Se conforman talleres de liderazgo policial a fin de transmitir a los directivos las herramientas y autodiagnósticos para llevar a cabo acciones puntuales en sus distintas áreas.	Se debe ampliar la participación de mandos medios y operativos en los equipos de mejora, más allá del nivel directivo central.

	Evidencias: a) Comité de Ética. b) Comité Institucional de Calidad. c) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública. d) Comité de Implantación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC). e) Memorándum. f) Fotos de reuniones y minutas. Avances 2025/2026: • El nuevo Código de Ética establece en su Art. 20 que el superior jerárquico debe 'promover entre los subordinados el cumplimiento de los preceptos éticos y morales en sus actuaciones públicas y privadas, validándolos con su ejemplo personal'. Esto convierte el liderazgo ético en un deber jurídicamente vinculante. • La Comisión Institucional de Ética, integrada por el Subdirector General, el Inspector General, el Director de Asuntos Internos, el Director Central de Inteligencia, Prevención e Investigación, entre otros, actúa como equipo de mejora en la promoción de la cultura ética institucional. • Se mantienen activos el Comité Institucional de Calidad, el Comité de Ética, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Género, el Comité de Medio Ambiente y el Comité EDI, todos como instancias de mejora multidisciplinaria..	
--	--	--

2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en reuniones con todo el personal para hablarle de sus beneficios, derechos, obligaciones y sus necesidades. Contamos con un Departamento de Equidad de Género y Desarrollo que fomenta la oportunidad de igualdad y hace posible de manera transversal la participación igualitaria y equitativa tanto de los agentes hombres como mujeres, tomando en cuenta su capacidad para el desempeño de las funciones asignadas. La institución cuenta con una Cooperativa que brinda servicios y facilidades a los miembros policiales. También imparten talleres a los miembros para que conozcan los beneficios que le brinda la Cooperativa. Así como también con un fondo especial para enfermedades que no están en cobertura del seguro de salud, créditos estudiantiles. De igual manera contamos con la Asociación de Esposas para Oficiales de la Institución, la cual desarrolla una importante labor social frente a las necesidades de nuestros miembros, promoviendo actividades de celebración día de la madre, día del padre, operativos médicos y de vacunación para los miembros y ciudadanos en distintos puntos del país, viviendas, bodas, asistencia para embarazadas entre otros. Evidencias:	El indicador Pt 01.2 sobre Generación de Capacidades con Enfoque de Género registra solo 25% de cumplimiento, requiriendo acciones concretas de capacitación con perspectiva de género para mandos.
--	---	--

	a) Código de Ética b) Fotos de interacción entre altos mandos, medios y operativos c) Reuniones de los inspectores adjuntó con los miembros a inspeccionar para tratar asuntos de interés. d) Imagen de la página web de la cooperativa con los servicios que brinda. e) Programación del taller “Conoce tu Cooperativa”, Convocatoria, lista de participante. Avances 2025/2026: • En 2025, el 54% de los 5,403 nuevos ingresos a la Policía Nacional fueron mujeres (2,892 femeninas vs. 2,511 masculinos), evidenciando el compromiso con la igualdad de género en el reclutamiento. En los conscriptos activos la proporción es 44% femenino. • En 2025 se tramitaron 204 solicitudes de bono de RD\$400,000 para adquisición de vivienda de bajo costo; 326 miembros femeninos recibieron RD\$1,280,461.50 por subsidios de maternidad y lactancia; 252 miembros fueron asignados a labores administrativas de bajo riesgo tras inhabilitación médica. • El PEI 2025-2028 incluye el objetivo A4 'Fomentar la cultura de equidad de género' y el eje transversal de equidad en los cuatro ejes estratégicos. El Comité de Género Institucional fue conformado y reporta avance del 45% en el indicador de Arquitectura Institucional para Equidad de Género.	
--	--	--

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se realizan reuniones periódicas en todas las áreas administrativas y operativas para informar, consultar y socializar el trabajo a realizar y el realizado, así como asuntos claves relacionados con cada área. El Departamento de Doctrina de DIPLAN al iniciar el proceso de implementación remite por correos electrónicos los documentos relacionados con esta. Se consultan las áreas en la formulación de los planes operativos. Se realiza anualmente una encuesta de clima, donde se consulta a nivel general a todos los miembros de la institución. Mediante cuestionarios virtuales y análisis FODA, en ocasión al proceso de reforma y transformación de la institución, han sido consultados los miembros de la institución de diferentes categorías, rangos, edades, con la finalidad de realizar un diagnóstico con miras a priorizar e incluir diferentes puntos de interés de estos en el proceso de mejora. Evidencias: a) Memorándum de convocatorias b) Listado de asistencia c) Fotografías de reuniones. d) Informe de encuesta de clima 2024 e) Análisis FODA para la formulación del PEI 2025-28. Avances 2025/2026: • Durante la formulación del PEI 2025-2028 se realizaron jornadas de planificación participativa,	No se evidencia la divulgación sistemática de los resultados de la encuesta de clima laboral a los agentes policiales para su conocimiento y retroalimentación.
--	---	--

	cuestionarios virtuales, análisis FODA con miembros de diferentes categorías, rangos y edades. El evento de socialización y validación del PEI contó con 100 participantes, incluyendo policías y funcionarios de instituciones afines. • La encuesta de clima laboral aplicada anualmente por el MAP proporciona datos sobre la percepción del personal. Los acuerdos de desempeño (33,487 en 2024) incluyen sesiones individuales con cada miembro evaluado. • La aplicación PSP permite a los miembros policiales recibir información institucional, conocer actividades, acceder a documentos y participar en encuestas internas, mejorando el flujo de comunicación descendente y horizontal.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se evidencia el apoyo al personal para mejorar el desempeño en la elaboración anual del plan de capacitación, para fortalecer de manera continua las capacidades operativas y técnicas de los agentes policiales, a fin de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones y optar por un ascenso al rango. Este plan se elabora en base a la evaluación del desempeño, las necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional. Se realizan acuerdos de desempeños a cada agente policial anual donde se establecen los compromisos para el logro de los objetivos en las diferentes áreas.	Se requiere generalizar el proceso de retroalimentación formal del desempeño con seguimiento periódico de los compromisos establecidos en los acuerdos.

	Fueron alineados los acuerdos de desempeños de las áreas operativas con los POA y certificado por la DIPLAN. Evidencias: a) Plan de Capacitación 2024 b) Acuerdo de desempeños de los miembros policiales 2024. Avances 2025/2026: • En 2025 se capacitaron 11,270 miembros policiales con una inversión de RD\$238,540,875.24, en 165 eventos formativos: Maestrías (27), Diplomados (311), Especialidades (67), Talleres (822), Seminarios (82), Charlas (91), Programas (314), Cursos de Derechos Humanos (1,754), entre otros. El plan de capacitación se ejecutó al 93%. • La Policía Nacional y la Oficina INL definieron en septiembre 2025 las prioridades educativas 2026-2027, enfocadas en técnicas investigativas modernas, combate al crimen organizado, cibercriminalidad, tráfico de armas y trata de personas. • Los acuerdos de desempeño están alineados con el POA y certificados por la DIPLAN. El promedio de evaluados del nivel Dirección fue de 95% (masculinos) y 97% (femeninas), los más altos de todos los grupos ocupacionales.	
5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de	Tenemos una estructura institucional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada tarea,	Se debe fortalecer la delegación formal de competencias a niveles de mando intermedio en las áreas operativas.

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	mediante la figura de subdirectores, sub encargados. Evidencias: a) Memorándum de representación y acompañamiento al mando en actividades y tareas. b) Memorándum de designaciones en adición a sus funciones Avances 2025/2026: • En 2025 se condecoraron 747 miembros policiales (desde rasos hasta coroneles) con la Medalla al Mérito Policial, como reconocimiento formal al desempeño destacado. El 83% fueron masculinos y el 17% femeninas. • Se otorgaron 36,519 vacaciones logrando cumplir el 80% del cronograma planificado. Los miembros cuentan con la Cooperativa Policial para servicios financieros, créditos estudiantiles y acceso a beneficios sociales. • La afiliación al Plan SENASA Complementario alcanza 56,715 afiliados (40,827 titulares y 15,888 dependientes), con planes desde Especial hasta Premium. Los subsidios por incapacidades de Riesgos Laborales y Enfermedades Profesionales ascendieron a RD\$36,210,609.8 millones en 2025.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Tenemos un Plan de Capacitación anual y cursos que desarrollan sus competencias y se promueve la Ley 590-16, Art. 8. Formación continua desde el Departamento de Doctrina Policial.	

	La Policía Nacional cuenta con un Instituto Policial de Educación Superior, el cual ha promovido una cultura de aprendizaje logrando acuerdos e intercambios con las siguientes universidades: UCAMAIMA, UASD, UAPA. Se realizaron convenios entre el estado y las universidades para que los miembros de la policía sean beneficiados con becas universitarias. Acuerdo de cooperación académica con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores y el IPES. Convenio interinstitucional de colaboración recíproca entre los Ministerios de la Presidencia, Defensa, Interior y Policía, MESCYT, Asociaciones Dominicana de Universidades, de Rectores Universitarios, de Universidades Privadas, del Instituto de Educación Superior y la Policía Nacional Convenio marco interinstitucional entre el MESCYT, Ministerio de Defensa (MIDE), Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPI) Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad Félix Adán (UNEFA). Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y Republica Dominicana para capacitar a los miembros de la Policía Nacional Evidencias: a) Plan de Capacitación b) Acuerdos y convenios con las universidades.	
--	--	--

	c) Plan de Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y República Dominicana	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial. De igual forma tenemos: a) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos. b) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido sancionado por la comisión de faltas disciplinarias. c) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtiene el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional desde sus respectivas áreas.	

	Evidencias: a) Reconocimiento al mérito policial b) Medallas de buenas conductas c) Carta de encomio d) Reconocimiento al desempeño policial en las buenas prácticas policiales	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos mediante la aplicación de encuestas, informaciones obtenidas de los buzones de quejas, reclamaciones, y sugerencias, Jornadas y foros de Planificación para la formulación del PEI. Así como las mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas. Tenemos encuentros con grupos de intereses, donde se plantean las necesidades, las cuales son analizadas por los departamentos de: gestión de Calidad, Vínculo Institucional, Asuntos Civiles de	

	POLITUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT, la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución y la Dirección de Policía Comunitaria. Evidencias: a) Informes QRS b) Análisis de necesidades de expectativas de los grupos de interés c) Relatoría d) Fotografía de encuentros con grupos de interés	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El alto mando y algunos mandos medio se reúnen todas las semanas con autoridades políticas y áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas y medir la operatividad de la institución. Ha sido instaurada una mesa de reunión todos los lunes de cada semana “Fuerza de Tarea” presidida por el presidente de la República, donde participan los actores principales de la Seguridad Ciudadana, así como actores legislativos, políticos y ministros que conforman el gabinete ejecutivo, donde se toman acciones puntuales en favor de la ciudadanía en materia de seguridad. Así mismo, la institución forma parte de los diálogos y mesas locales de seguridad ciudadana, donde los directores regionales y comandantes departamentales se reúnen con las autoridades locales de sus demarcaciones, con el fin llevar soluciones a las diferentes problemáticas de manera integral y focalizada a la localidad. Evidencias:	Se debe documentar sistemáticamente los resultados y compromisos derivados de las reuniones con autoridades políticas y legislativas.

	a) Notas de prensa b) Informes de reuniones con autoridades gubernamentales. c) Fotografías de actividades Avances 2025/2026: • El Consejo Superior Policial, presidido por el Ministro de Interior y Policía, constituye el mecanismo formal de articulación con el poder ejecutivo y la Procuraduría General de la República. El Director General rinde cuentas trimestralmente ante el Ministro y el Procurador. • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica fue sometido al Congreso Nacional en diciembre 2025 con el aval del Poder Ejecutivo, resultado de la labor de la Comisión Especial creada por el Decreto 396-24. Este proceso evidencia la articulación activa con el poder legislativo. • La Resolución 038-2026 (SISMAP Seguridad Ciudadana), suscrita por el MAP, el Ministerio de Interior y Policía y la Policía Nacional, ejemplifica la articulación institucional al más alto nivel para el fortalecimiento de la gestión pública de la seguridad.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Actualmente la institución realiza por medio del equipo del comisionado para la reforma y transformación de la Policía Nacional un análisis de las políticas públicas con miras a la implementación del Nuevo Modelo de Servicio Policial en los territorios priorizados. Evidencias: a) Iniciativas Presidenciales P.N b) Informes de la evaluación al Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública	

	c) Matriz de seguimiento al cuadro de mando integral d) Matriz de tareas para la formulación del PEI 2025-28	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos. Además, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Así como la digitalización de los archivos del área de recursos humanos en la plataforma de Transformación Digital. También, estamos conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) manteniendo actualizado los indicadores. En cumplimiento a la ley 200 -04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Policía Nacional cumple con los requerimientos para el funcionamiento de la OAI aplicando las normativas vigentes en el cumplimiento de los plazos y de transparencia de la WEB institucional con la publicación de diversos documentos. Se evidencia que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), al estar	

	incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA en el desempeño de la organización con las políticas públicas. Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional 2025-2028 b) Plan Operativo Anual 2026 c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Transformación Digital e) Captura de valoración del SMMGP. f) Reporte del sistema de RUTA	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Se mantienen alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos con diferentes instituciones tanto públicas como privadas: Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. En mayo 2018, contrato de Fideicomiso de Administración P.N. con la sociedad Fiduciaria Reservas S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecidos. Consejo Nacional de Drogas (CND). Firmado en enero 2018 con el fin de implementar programas destinados a la prevención del uso y abuso de drogas y sustancias controladas. Un segundo convenio, para coordinar esfuerzos conjuntos para brindar colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones con miras al fortalecimiento del registro y estadísticas. Centro de Desarrollo Integral de la Mujer (CEDIMU) y el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), para contribuir con el	

	sistema de servicios integrados para el empoderamiento de las mujeres de la República Dominicana. Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias técnicas de los colaboradores de la Policía Nacional, con el propósito de continuar elevando la calidad de los servicios provistos. Centro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras. Instituto Dominicano de Seguro Sociales, para regular las relaciones existentes entre la Administradora de Estancias Infantiles Salud Segura y las Prestadoras de Estancias Infantiles, localizadas en el territorio nacional. entro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras.	
--	--	--

	Misión Internacional de Justicia (IJM), para colaborar mutuamente en la creación de vínculos de comunicación, logística y de hermandad para ampliar y especializar el combate a los crímenes de ESC-NNA en el país. Laboratorio Balístico y Biométrico del SISNA, para realizar esfuerzos conjuntos para lograr la interconexión de la Policía Nacional con el Sistema Nacional de Armas, con miras al fortalecimiento de la seguridad y combate del crimen organizado en la República Dominicana. la Universidad Católica de Santo Domingo (USCD) el “Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional”, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de las competencias y habilidades del talento humano de ambas instituciones mediante programas de capacitación en las distintas áreas del saber. Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Centro de Estudios Financieros (CEF) y la Escuela Internacional de Negocios (CESTE) con el propósito de desarrollar una maestría en análisis e investigación criminal, la cual posee vocación a doctorado, y está dirigida a los miembros de las agencias de investigación de la Policía Nacional. Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones CLARO y ALTICE.	
--	---	--

	SeNaSa, PN y COREPOL firman acuerdo de Planes Complementarios en beneficio de pensionados y jubilados de la Policía Nacional. Mirex y Policía Nacional firman acuerdo para combatir la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes Asociaciones de ganaderos, Academias de Baseball, entre otros. Evidencias: a) Convenios con INTEC b) Acuerdos con INFOTEP y CONANI c) Acuerdo de transporte con CESMET d) Acuerdos con MISPAS e INAIPI e) Fotografías de reuniones con juntas de vecinos f) Cooperación interinstitucional con Colombia y México, Guatemala.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades externas, tanto a nivel de Dirección General, Dirección Regional, Direcciones Centrales y de Área de la Policía Nacional. Estas actividades van desde reuniones de juntas de vecinos, actividades deportivas, patronales, Carreras 5K, 10K, culturales. Contamos además con la Dirección Policía Comunitaria y la Dirección de Deportes, la cual mantiene total coordinación con las actividades deportivas a nivel nacional, así como la participación	Se debe incrementar la participación activa en foros regionales e iberoamericanos de seguridad ciudadana y modernización policial.

	del personal en las mismas y la seguridad de estos eventos. La Dirección de Policía Comunitaria, la cual desarrolla actividades educativas, recreación, juveniles, operativos médicos y de ayuda social junto a la asociación de esposas para oficiales de la institución. Evidencias: a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y grupos de presión c) Invitación recibida para el alto mando para asistir actividades d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos e) Nota de prensa actividades Carreras Policiales 5K Y 10K Avances 2025/2026: • La Policía Nacional se integró al Comité Ejecutivo de la Unión Deportiva Internacional de Policía (USIP) en enero 2025, y República Dominicana fue confirmada como sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026, fortaleciendo la diplomacia policial deportiva. • La Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales mantiene vínculos activos con INTERPOL (I24/7 integrado con Migración), el Colegio Interamericano de Defensa (OEA), las policías de Italia, Honduras, EE.UU., entre otros,	
--	---	--

	recibiendo y enviando comisiones de referenciación. • La cooperación con la AECID permitió la impresión del PEI 2025-2028, la adquisición de 100 buzones QRSF y el desarrollo de cursos de perfilación criminal y formación en gestión por resultados.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Contamos con el concepto específico de marketing “trabajamos unidos por la convivencia pacífica, así salvamos vidas, Tu seguridad es nuestro trabajo” en el área de policía turística “Reserva de un destino seguro”. Hemos creado un nuevo concepto de acercamiento con los grupos de interés” Más cerca de ti”. Así como la nueva imagen corporativa y nuevo eslogan institucional “Proteger y Servir, tu nueva Policía Nacional”. Actualmente se desarrolla una oferta de valor con la cual se atraen miles de aspirantes e interesados en formar parte de la institución, esto como resultado de la reforma y transformación de la Policía Nacional llevada a cabo por el Superior Gobierno. Evidencias: a) Publicaciones página web, b) Línea grafica institucional c) Seguimiento al uso de redes sociales d) Fotografías de publicaciones y videos.	

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

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

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

	Objetivo Específico 1.2.2: Construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que originan la delincuencia, el crimen organizado, la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y sanción Se vinculan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la Convivencia y seguridad ciudadana Además, mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), desde un análisis estratégico y operativo se trabajó con la combinación FA, DA y FO DO, este ejercicio, se pudo desarrollar con los insumos obtenido durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, y los foros. Así mismo el alto mando a instruido la conformación de comisiones para la revisión de la normativa legal institucional y que la misma pueda ser conocida en las cámaras legislativas a principio de noviembre 2025 y posteriormente aprobada. Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024	
--	--	--

	b) Análisis FODA del PEI 2025-2028 Avances 2025/2026: • El PEI 2025-2028 fue formulado con un análisis actualizado del entorno: contexto legal (Decreto 643-24, Proyecto Nueva Ley Orgánica en el Congreso), político (reforma del sector seguridad pública bajo mandato presidencial), socioeconómico (crecimiento del crimen organizado transnacional, migración irregular) y digital (interoperabilidad OGTIC, ciberseguridad). La publicación del PEI se realizó en noviembre 2025 con apoyo de la AECID. • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica (diciembre 2025) fue elaborado con análisis del marco legal comparado y los desafíos emergentes: criminalidad trasnacional, trata de personas, cibercriminalidad y necesidad de profesionalización. El Decreto 643-24 define los tres ejes de modernización: operativa, educativa y administrativa. • La tasa de homicidios descendió de 12.54 (2023) a 10.00 (2024), a 8.30 (2025) y a 7.05 por 100,000 habitantes al 12 de junio de 2026, lo que valida la pertinencia del análisis estratégico del entorno de seguridad.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Policía Nacional tiene identificado lo grupos de interés relevantes y se realizan levantamiento tomando en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en la seguridad ciudadana, y donde se definen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores tales como	Sistematizar en una matriz dinámica los resultados de todos los canales de escucha activa de grupos de interés para su uso formal en la planificación anual.

	impacto, influencia, cómo una acción delictiva afecta a la ciudadanía. Nuestra Institución en el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se toman en consideración como parte del proceso de formulación de tanto de normativas legales e instrumentos institucionales. Están identificadas en el mapa de procesos de primer nivel las entradas con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en la salida su nivel de satisfacción al momento de ejecutar los procesos institucionales. Se realizan encuestas de percepción externa para analizar el nivel de satisfacción de los grupos de interés para brindar un mejor servicio, seguridad a la ciudadanía y una mejor comunicación como lo es los resultados de las encuestas FINJUS. Contamos con buzones físicos, distribuidos en las diferentes dependencias y digitales donde podemos recibir las quejas, sugerencias y recomendaciones que realiza por nuestros usuarios, el Departamento de Calidad de la Dirección Central de Planificación se encarga de dar seguimiento y canalizar con el área correspondiente las necesidades y expectativas expuestas, así como realizar análisis que permitan identificar factores comunes y mejorar la calidad de los servicios. Evidencias: c) Estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias levantadas de la apertura de buzones	
--	---	--

	d) Reporte mensual de seguimiento a quejas, reclamaciones y sugerencias e) Informe de la encuesta de percepción 2024 f) Análisis FODA Avances 2025/2026: • El mapa de grupos de interés del PEI 2025-2028 identifica actores internos (45,407 efectivos, IPES, comandos regionales) y externos (ciudadanía, Ministerio Público, Ministerio de Interior, MAP, sociedades civiles, FINJUS, organismos internacionales). Las expectativas de cada grupo alimentaron los cuatro ejes estratégicos. • Durante 2025 se aplicaron 730 encuestas de satisfacción ciudadana (MAP/Observatorio), con 94% de satisfacción general, y se gestionaron 187 casos a través del sistema QRS (buzones físicos y virtuales). Los 100 buzones adquiridos con apoyo de la AECID ampliarán la cobertura a más de 100 estaciones en 2026. • Las reuniones semanales de la Fuerza de Tarea Conjunta, presididas por el Presidente de la República, recogen insumos de los grupos de interés (ministerios, fuerzas armadas, fiscalía, sociedad civil) para el ajuste permanente de la estrategia operativa.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Poder Ejecutivo conformó el Grupo de Trabajo para la Transformación y Profesionalización de la Policía Nacional. El Decreto designó a 21 ciudadanos representativos de diversos sectores sociales, para constituir un equipo de trabajo multidisciplinario que asumiera la tarea de recomendar políticas públicas, que contribuyan al	Completar la armonización del organigrama institucional con las nuevas estructuras previstas en el Proyecto de Nueva Ley Orgánica antes de su aprobación.

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

	Avances 2025/2026: • El Decreto 643-24 (noviembre 2024) instituyó la Gobernanza del Proceso de Reforma Policial con tres unidades de diseño y seguimiento (Modernización Operativa; Modernización Educativa y Desarrollo Humano; Modernización y Sostenibilidad Administrativa y Financiera), articuladas con el Comisionado Ejecutivo para la Reforma Policial. • La Resolución 038-2026 (febrero 2026) que crea el SISMAP Seguridad Ciudadana amplía el marco de evaluación del desempeño de las estaciones policiales, incluyendo planificación, procesos, control interno, RRHH, transparencia y documentación. La Policía Nacional gestiona evidencias, designa responsables técnicos e implementa planes de mejora continua. • La institución actúa como entidad ejecutora del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, con seguimiento semanal en reuniones presidenciales, y está alineada al PNPSP en el eje de seguridad ciudadana.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La Dirección de Control Interno realiza auditorías a los procesos que efectúan las áreas, aplicando metodología de gestión del riesgo en la identificación de los riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, para prevenir y reducir efectos no deseados. Se utiliza una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría	Completar la evaluación de riesgos en todas las direcciones regionales y especializadas, no solo en las unidades centrales.

	General de la República. En lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se realizan verificaciones para la medición de la eficacia y eficiencia de los controles, teniendo en cuenta además las fuentes de riesgo, las consecuencias y eventos, amenazas y oportunidades, la naturaleza de los riesgos, los cambios en el entorno interno y externo, los sesgos y la confiabilidad de la información. Se evidencia que el PEI tiene un análisis de FODA enfocado a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Y a través del mapa de aseguramiento donde se identifican los riesgos, las líneas de defensas y la afectación a los objetivos estratégicos institucionales, así como el mapa de calor para el criterio de evaluación de riesgos. Se ha realizado un análisis FODA para la actualización del PEI 2025-28 Evidencias: a) Matriz de seguimiento b) Análisis FODA del PEI c) Mapa de aseguramiento d) Mapa de calor e) Informes Avances 2025/2026: • El FODA actualizado para el PEI 2025-2028 identifica como fortalezas: la cobertura territorial de 718 estaciones, los avances en tecnología policial (DEBI 360, RPM, CABIS 63%) y el plan de 20,000 nuevos agentes; como oportunidades: la cooperación internacional (INL, AECID, INTERPOL) y la Resolución 038-2026.	
--	---	--

	• Las NOBACI alcanzaron 85.88% en 2025, con Valoración y Administración de Riesgos en 100%. La metodología de Mapa de Aseguramiento de Riesgos fue actualizada y aplicada en auditorías internas durante 2025, identificando riesgos estratégicos, operativos, tecnológicos y de cumplimiento normativo. • El EDI 2025 registró 77%, con avance de 25 puntos respecto al 52% de 2024, lo que refleja una mejora significativa en las capacidades internas medidas por indicadores objetivos.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, en el que se visualizan los objetivos a largo y mediano plazo que darán respuesta a la misión institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2026 formulado por dirección, donde los objetivos operativos se traducen a corto plazo. En ese sentido, las áreas de la Policía Nacional poseen propósitos que apuntan al cumplimiento de la misión institucional, de las cuales se derivan	Fortalecer el seguimiento semestral de los objetivos estratégicos del PEI para todas las direcciones, no solo para las misionales.

	objetivos y estrategias, así mismo nos encontramos en la fase de publicación del PEI actual, el cual se encuentra alineado a un banco de proyectos que han sido priorizados por las áreas de la institución que van en su ejecución desde corto, mediano y largo plazo. Se identifican los riesgos en una matriz como parte del proceso de control interno, en la matriz de riesgos está contemplado el Plan de mitigación y la evaluación de la eficacia en la gestión de riesgos. Evidencias: a) Plan estratégico 2025 – 2028 b) Banco de proyectos PEI 2025-28 c) Plan Operativo Anual (POA) 2026 d) Matriz Gestión de Riesgos Avances 2025/2026: • El PEI 2025-2028 (publicado noviembre 2025) define cuatro ejes estratégicos: (A) Calidad y Confianza en el Servicio Policial, (B) Modernización Operativa, (C) Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral, y (D) Modernización Administrativa y Financiera. Cada eje tiene objetivos estratégicos, indicadores de largo y mediano plazo y acciones concretas. • El POA 2026 fue elaborado por todas las direcciones, alineado al PEI y con metas cuantificables por unidad. El proceso incluyó reuniones de planificación con los adjuntos de planificación de cada dependencia, asegurando coherencia vertical entre PEI, POA y presupuesto.	
--	--	--

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se han efectuado encuentros con las comunidades bajo la coordinación de la Oficina del Comisionado para la Reforma Policial, para la mejora de la calidad de la recepción de la denuncia y querella, con la finalidad de obtener las opiniones de los ciudadanos junto a la Policía Nacional y el Ministerio Público. Así mismo en el proceso de desarrollo del Nuevo Modelo de Servicio Policial, se han captado las necesidades y expectativas en los territorios que han sido priorizados, para llevar un servicio de policía enfocado en la gente, el trato digno y el respeto a los derechos humanos. Evidencias: a) Mapa de proceso 1er y 2do nivel b) Fotografías de encuentros OCP, P.N, MP Avances 2025/2026: • En el proceso de formulación del PEI 2025-2028 se realizaron jornadas con grupos de interés externos (comunidades, empresarios, líderes comunitarios, FINJUS, Ministerio Público) y foros de participación en diferentes regiones del país. El evento de validación contó con 100 participantes de instituciones afines. • El Decreto 643-24 instituyó una Mesa Asesora de legitimidad social integrada por representantes de la sociedad civil con metodologías de diálogo diseñadas por la DIPLAN, garantizando que los insumos del diálogo social incidan en el proceso de reforma. • El Nuevo Modelo de Servicio Policial fue diseñado a partir de diagnósticos territoriales en	Extender la consulta a grupos de interés más allá del proceso de formulación del PEI, incluyendo el seguimiento anual de los objetivos.
--	--	--

	los cuatro territorios priorizados (Distrito Nacional, Santo Domingo Este, Santiago y otro territorio), capturando necesidades y expectativas de las comunidades impactadas.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Policía Nacional instaló en la sede principal, DIGESETT, POLITUR con apoyo de la cooperación internacional “Salas Amigas de las Familias Lactantes” y acompañamiento Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI). Contamos con una sección de archivo perteneciente al departamento de Registro y Control, donde el almacenamiento de los datos del personal es digital, reduciendo el uso de papel. Fue conformado el comité de género en la institución, para dar seguimiento a las Políticas Transversales de Equidad de Género correspondientes a la institución. Fue conformado el Comité Institucional de Medio Ambiente, para dar seguimiento y apoyar en la implementación de la Política Transversal de Medioambiente correspondientes a la institución. Han sido instalados contenedores para la clasificación de desechos en algunas áreas de la institución, así como compras verdes para la protección del medio ambiente y reducción del consumo de energía, así como también se han tomados medidas de ahorro de energía eléctrica a través de la Dirección General.	El indicador de Sostenibilidad Ambiental del EDI registra solo 16% de avance y el de Derechos Humanos 20%, requiriendo planes de acción específicos con metas y responsables definidos.

	Tenemos comedores en algunas direcciones de la P.N donde para servir los alimentos se utiliza envase de un plástico especial y de metal, no utilizando envases plásticos. El comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la P.N periódicamente se reúne para revisar y ejecutar acciones establecidas en el protocolo de Emergencia. Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que nos permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el cuidado y preservación que defina el uso de los recursos, energía y manejo de los residuos. Se realizan jornadas de vacunación a nivel nacional para todos los miembros de la Policía Nacional y sus familiares; así como jornada de vacunación contra la prevención de Influenza, Hepatitis B, Virus Papiloma Humano, Difteria, Tétano y Tosferina como parte de las acciones que van en pro del bienestar y la salud de sus miembros y familiares, la cual se realizó dentro del Club de Oficiales del cuerpo del orden y en diferentes direcciones regionales coordinado por la Dirección de Sanidad, la Asociación de esposas y el ministerio de Salud Pública. Evidencias: a) Fotos de las Salas Amigas de las Familias Lactantes b) Foto de la sección de archivo c) Registro de documentos	
--	---	--

	d) Foto del personal del comedor sirviendo el almuerzo. e) Protocolo de Emergencia P.N f) Plan Institucional de Gestión Ambiental g) Memorándum de convocatoria a la jornada de Vacunación. h) Informe de jornada de Vacunación i) Fotografías reuniones comité de género. j) Memorándum Comité Medioambiental k) Fotografía zafacones clasificados Avances 2025/2026: • El PEI 2025-2028 incluye el objetivo estratégico A4 'Fomentar la cultura de equidad de género' y los ejes transversales de Equidad de Género, Sostenibilidad Ambiental, Participación Social, Cohesión Territorial y Derechos Humanos, todos monitoreados a través del EDI. • El Plan Institucional de Gestión Ambiental se mantiene activo, con el Comité Institucional de Medio Ambiente conformado y operativo. Las acciones incluyen compras verdes, uso de bombillas LED, aires acondicionados inverter, clasificación de desechos y gestión de residuos tecnológicos. • En 2025 se instalaron salas amigas de lactancia en la sede central, DIGESETT y POLITUR con apoyo del INAIPI. Se gestionaron RD\$1,280,461.50 en subsidios de maternidad y lactancia para 326 miembros femeninos. El 54% de los 5,403 nuevos ingresos de 2025 fueron mujeres.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, 2024, 2025 según lineamientos de la Dirección General de	Avanzar en la implementación de presupuesto por resultados que conecte directamente los recursos asignados con los indicadores del PEI.

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Presupuesto, para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros. El porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros del año 2024 fue 1er. Trimestre: en 97.13%. 2do. Trimestre: en 100%. 3er. Trimestre: en 85%. El área financiera de la Policía Nacional elabora informe de ejecución de la producción físico financiero que presenta los productos terminales y sus actividades a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF. Evidencias: l) Presupuesto Financiero Institucional 2024, 2025. m) Plan de Compra y Contratación 2024, 2025 n) Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2025. o) Formulario de la Estructura Programática 2025. p) Reportes generados en el SIGEF. q) Monitoreos trimestrales 2025. Avances 2025/2026: • El presupuesto aprobado 2025 fue RD\$33,211,073,574 y el devengado RD\$34,442,040,027 (103.7% de ejecución). El Plan de Compras y Contrataciones 2025 registró	
--	---	--

	RD\$4,463,037,684.20, con 254 procesos ejecutados. El IGP trimestral fue 98%, 91% y 92% en los primeros tres trimestres. • El gobierno excluyó a la Policía Nacional de las disposiciones de austeridad y habilitó el SIGEF del IPES para operación autónoma (Decreto 371-22). La inversión en el Nuevo Modelo de Patrullaje fue RD\$645,938,215, incluyendo vehículos, motocicletas y equipamiento personal. • La Dirección Administrativa y Financiera coordina con la DIGEPRES mesas técnicas permanentes para gestionar los fondos de la reforma policial, incluyendo el Plan 20,000 nuevos agentes.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La Policía Nacional ha definido sus prioridades mediante el Plan Estratégico Institucional del 2016 – 2020, 2021 – 2024, 2025-2028 donde se contemplan ejes estratégicos, Objetivos Estratégico, Estrategia y Acciones a realiza con la definición de tiempos a mediano y largo plazo. Cada Dirección Regional, Central o de área elabora su Plan Operativo Anual Alineado al Plan estratégico Institucional atendiendo a su estructura organizativa y las especificaciones de cada área. Las diferentes direcciones de la Dirección General de la Policía Nacional cuentan con su manual de	Completar la actualización de manuales PPP en las direcciones regionales y unidades especializadas que aún no cuentan con versión 2025.

	Políticas, Procesos y procedimientos que es una guía en el paso a paso que deben realizarse en sus diferentes áreas al ejecutar las actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Podemos evidenciar que contamos con una estructura aprobada mediante la resolución 001-2018 y refrendada por la resolución CSP 2019-02-27 con los criterios técnicos y legales establecido para los fines y permite eficientizar los procesos a fin de dar respuesta a la demanda de nuestros usuarios al recibir nuestros servicios; También tenemos mapas de procesos de primer nivel y segundo nivel en las direcciones para el cumplimiento de la misión institucional. Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 b) Plan Operativo Anual POA 2025 c) Manuales de Políticas, Procesos y procedimientos d) Resolución 2019 Estructura organizativa P.N e) Manual de Organización y funciones f) Mapa de proceso Avances 2025/2026: • El PEI 2025-2028 establece horizontes de corto (POA anual), mediano (2025-2026) y largo plazo (2027-2028) para cada objetivo estratégico. Cada dirección elabora su POA alineado a su estructura organizativa, con metas específicas y responsables definidos.	
--	--	--

	• La Dirección Central de Transformación Policial coordina la implementación del Nuevo Modelo de Servicio Policial en los cuatro territorios piloto (ARCO 2.0), con cronogramas de expansión progresiva a nivel nacional. • Los manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos (PPP) fueron actualizados en 2025 en las principales direcciones, estableciendo el paso a paso para el cumplimiento de los objetivos institucionales en cada área.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA que contiene los resultados esperados e indicadores de medición. El departamento de PPP de la Dirección Central de Planificación y desarrollo realiza reuniones con los encargados de planificación de las diferentes direcciones para la elaboración del POA y ellos en su dependencia, involucran a los encargados de áreas para establecer metas alineadas al PEI. Evidencias: - PEI 2025-2028 - POA de las direcciones 2025-2026 - Cronograma de trabajo para elaboración de POA - Minuta de reuniones para elaboración de POA - Oficio de solicitud de informe trimestral - Informe de monitoreo Trimestral Avances 2025/2026: • El sistema RUTA monitorea los indicadores misionales más relevantes: casos resueltos (meta 2025: 59,300; logrado: 53,172), zonas patrulladas	Mejorar la trazabilidad entre las metas individuales de los acuerdos de desempeño y los indicadores del POA por dirección.

	(meta: 7,942; logrado: 7,942 al 100%), actividades comunitarias y capacitaciones. Los informes trimestrales de POA son elaborados por todas las direcciones y consolidados por la DIPLAN. • Los acuerdos de desempeño 2025 fueron alineados a los indicadores del POA para el 95% del personal evaluado.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se evidencia jornadas y foros con los grupos de interés y los miembros de la P. N. de los diferentes niveles organizacionales para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025 – 2028. Las áreas internamente se reúnen para conocer los objetivos, estrategias y líneas de acción que se implementaran al momento de elaborar su POA. Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización; de igual forma los resultados logrados en reuniones donde participan el alto mando. Y periódicamente el mando medio se reúne para implementar, conocer y socializar las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos en su área. Diariamente al iniciar las labores de prevención, disuasión, patrulla, y viabilización se le comunica al personal la tarea para que se realice de forma efectiva y uniforme a fin de preservar la seguridad de la ciudadanía.	Fortalecer la comunicación interna hacia las dotaciones policiales en zonas rurales y limítrofes que tienen menor conectividad digital.

	Se realizan ruedas de prensa para informarle a la ciudadanía avances de casos que están en investigación. Así mismo se ha diseñado e implementado un medio de comunicación para interés de los diferentes grupos internos y externos “Revista Digital Las Positivas Policiales” mediante la cual se da a conocer los logros y actividades del nivel estratégico y operativo de la institución de manera resumida Evidencias: a) Listado de participantes Jornada de socialización para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 b) Captura de pantalla de los foros en la socialización del Plan Estratégico Instruccional (PEI) 2025-2028 c) Listado de participante en la socialización del POA 2025-2026. d) Nota de prensa informando sobre cierre de una investigación. e) Enlace o portal de Transparencia f) Enlace de sección de noticias página web, g) Enlace a las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube h) Reunión de seguimiento a POA 2025 Avances 2025/2026: • La Revista Digital 'Positivas Policiales', el programa 'Policía TV', las ruedas de prensa semanales y las redes sociales institucionales (más de 1.5 millones de seguidores combinados)	
--	--	--

	constituyen los canales principales de comunicación externa de los avances estratégicos. • Se realizaron jornadas de socialización del PEI 2025-2028 con 100 participantes. La aplicación PSP permite a los 45,407 miembros acceder a información institucional, manuales y resultados desde dispositivos móviles. • El nuevo director general comunicó públicamente los avances y prioridades de gestión al cumplir 100 días (junio 2026), reforzando la transparencia en la rendición de cuentas institucional.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	El Departamento de Planes Programas y Proyecto realiza evaluación periódica de los logros por eje estratégicos con las áreas responsable de ejecutar las líneas de acción monitoreando el avance alcanzado semestral y anual del PEI 2025-2028. El monitoreo y medición de los logros obtenidos en la ejecución de los POA se realizan trimestralmente donde las áreas son responsables de informarle al planificador de la dirección donde está adscripta esos avances. A través de del sistema RUTA se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales más relevantes de la Policía Nacional. Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación mediante el Indicador de Evaluación de Desempeño Institucional EDI, donde se puede evaluar el nivel de desarrollo de la Policía Nacional desde las distintas áreas responsables. Evidencias: a) Informe anual de avance al PEI 2025 - 2028	Implementar tableros de mando ejecutivos en tiempo real que agreguen los indicadores del PEI, POA, SISMAP y EDI para facilitar la toma de decisiones del mando.

	b) Informes trimestrales de avances del POA 2025 por dirección. Avances 2025/2026: • El EDI 2025 alcanzó 77% (vs. 52% en 2024), un avance de 25 puntos porcentuales. El SISMAP 2025 general fue 91.74%. La Carta Compromiso al Ciudadano obtuvo 96% en la auditoría del MAP de noviembre 2025. • La Resolución 038-2026 crea el SISMAP Seguridad Ciudadana para el monitoreo del desempeño de todas las estaciones policiales bajo criterios de planificación, procesos, control interno, RRHH, transparencia y documentación, ampliando el alcance de la medición institucional. • El Departamento de PPP realiza evaluaciones semestrales del PEI 2025-2028 y trimestrales del POA, con informes remitidos a la Dirección General y publicados en el portal de transparencia.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Gracias a las capacidades dentro de la institución, se ha logrado cerrar brechas en la necesidad de implementar innovaciones tecnológicas IN-HOUSE, tal es el sistema ARCO, el cual permite registrar las personas que son detenidas en las estaciones policiales, permitiendo localizar una persona bajo esas	Desarrollar un plan de actualización tecnológica progresivo para las dotaciones del interior del país que aún no cuentan con acceso a los sistemas digitales institucionales.

	circunstancias al ser requerida la información por algún familiar o interesado. Evidencias: a) Imagen de la aplicación de smartphone habilitada para análisis e identificación biométrica Matriz de proyectos de implementación de aplicaciones tecnológicas Avances 2025/2026: • El Plan de Modernización Tecnológica 2025 ejecutó: DEBI 360 (con nuevas alertas azules y rosadas), migración de 935,000 notas al sistema SAS, encriptación de 10 bases de datos centrales, plataforma PSP para miembros, reconocimiento facial en DICRIM y DINTEL, QR en uniformes para identificación de agentes, y ARCO 2.0 en cuatro territorios piloto. • Se adquirieron 927 cámaras corporales (Taser7/Axon Body3) y se capacitaron 1,669 agentes en su uso. El Data Center fue migrado al Palacio de la Policía Nacional (soberanía tecnológica). El sistema Zabbix 7.0 monitorea la infraestructura tecnológica en tiempo real. • El nuevo Código de Ética (Arts. 32-35) regula el uso responsable de la inteligencia artificial y tecnologías digitales en el servicio policial, prohibiendo expresamente el uso de plataformas externas de IA para procesar información clasificada o sensible.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo	Se han desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por innovación a través de	Crear un centro de estándares policial dentro en coordinación con el IPES que centralice las propuestas

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

	Avances 2025/2026: • La Segunda Mesa Redonda de Planificación Estratégica INL 2026 (septiembre 2025) con la Oficina Internacional de Narcóticos y Aplicación de la Ley (EE.UU.) estableció las prioridades educativas 2026-2027: técnicas investigativas modernas, combate al crimen organizado, cibercriminalidad, tráfico de armas y trata de personas. • La cooperación con Colombia, Italia, España, EE.UU. y otros países permitió el intercambio de buenas prácticas para el diseño del Nuevo Modelo de Servicio Policial y el desarrollo de guías metodológicas, protocolos y herramientas de gestión. • República Dominicana fue confirmada como sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026 (USIP), posicionando a la institución en la red internacional de policías y favoreciendo el intercambio de experiencias y mejores prácticas a nivel global.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Se ha debatido sobre la innovación, la transformación y su implementación con los grupos de interés. Se realizan mesas de trabajo para planificar la transformación de la Policía Nacional donde participan los grupos de interés y miembros de la Institución. Las recomendaciones de cambios normativos, organizacionales y de los modelos de gestión apropiados y la implementación de los planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional se elaboran	Sistematizar un informe anual de innovación institucional con métricas de impacto de las innovaciones implementadas.

	informes por la comisión ejecutiva que se dan a conocer a los grupos de interés. Evidencias: a) Informe y matriz de consultas y observaciones b) Memorándum de convocatoria c) Fotografías, lista de participantes Avances 2025/2026: • El perfil de redes sociales 'TransformacionpoliciaRD' está dedicado a comunicar los pasos y acciones de la reforma y transformación policial a ciudadanos y miembros policiales. • Los informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva para la Reforma Policial y los resultados del Plan de Mejora CAF son publicados en el portal institucional y presentados en el Consejo Superior Policial. • La Dirección de Comunicaciones Estratégicas ejecuta campañas informativas sobre los avances de la modernización institucional en medios nacionales e internacionales, mejorando la imagen del país en espacios de cooperación.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Se han promovido los aportes de ideas innovadoras, creativas y de cambio de parte del personal que son relevantes para eficientizar los servicios brindados por la institución. Se han desarrollado aplicaciones que han logrado impacto positivo sobre los tiempos para realizar las denuncia como sistema de denuncia Virtual y Reporte en línea, también aplicaciones como la	

	aplicación “Tu Policía App RD”, donde sean automatizado el proceso de recepción de denuncia por los ciudadanos. Y si desean dar sugerencia o recomendaciones tenemos en nuestra página el buzón digital. Se elabora un procedimiento para la incorporación de mejoras recolectadas a través de sugerencias del personal operador de los procesos. Evidencias: a) Informe del equipo de reforma de la Policía Nacional b) Reuniones comunitarias en los sectores c) Denuncias recibidas por los sistemas y la aplicación. d) Buzones digitales Avances 2025/2026: • En 2025 se elaboró un procedimiento para la incorporación de mejoras recolectadas a través de sugerencias del personal operador de los procesos, respondiendo a hallazgos de auditoría de la Cámara de Cuentas. • Las plataformas digitales institucionales (PSP, buzones QRS, portal web) canalizan propuestas tanto de miembros como de ciudadanos. En 2025 se gestionaron 187 casos QRS y se atendieron 247 sugerencias a través de buzones físicos. • Los equipos dinamizadores de la reforma policial visitan escuelas de entrenamiento e imparten charlas sobre innovación institucional y procesos de mejora, generando retroalimentación desde los niveles operativos.	
--	--	--

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con la estructura programática para la ejecución de las prioridades planificadas. Se gestionan los recursos para la implementación de los cambios planificados y se canalizan ayudas con organismos internacionales. El gobierno ha dispuesto las medidas necesarias en el ámbito económico para el correcto funcionamiento de la institución, tal es el Decreto 371-22 que instruye a la habilitación del SIGEF del Instituto Policial de Estudios Superiores para operar de manera autónoma en la administración de sus recursos, así como la exclusión de la disposición de austeridad a la Policía Nacional, la priorización de la seguridad ciudadana en el presupuesto complementario y reforma fiscal del 2024. Asimismo, a través de la Oficina del Comisionado para la Reforma Policial, la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, han sostenido diversas mesas técnicas con la Dirección General de Presupuesto a fin de gestionar los fondos necesarios para sostener y desarrollar el proceso de reforma, así como el ingreso del personal policial en el PLAN 20000. Evidencias: a) Presupuesto Anual b) Informe de apoyos económicos. c) Decreto 371-22 d) Fotografías reuniones PN-DIGEP Avances 2025/2026: • El presupuesto 2025 fue ejecutado al 103.7% del planificado, lo que garantizó la disponibilidad de recursos para las iniciativas de cambio. La	Desarrollar un portafolio de proyectos de reforma con fuentes de financiamiento diversificadas (presupuesto nacional, cooperación internacional, alianzas público-privadas).
--	---	---

	exclusión de la Policía Nacional de las disposiciones de austeridad (Decreto 371-22) y la priorización de la seguridad en el presupuesto complementario 2024 aseguran financiamiento preferencial. • La cooperación internacional (AECID, INL/EE.UU., Italia, OEA) aporta recursos adicionales en formación, equipamiento y asistencia técnica para los proyectos de modernización. En 2025 se suscribieron 5 acuerdos de cooperación internacional.	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Aualmente la Policía Nacional lleva a cabo su planificación correspondiente al proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes, partiendo de la necesidad de agentes tanto actual como futura y de acuerdo con la planificación estratégica de la institución. Mediante la sección de Planta de Personal, se estiman las necesidades de recursos humanos en el año y se programa en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas. También se realizan análisis de las necesidades actuales de recursos humanos para la expansión del sistema Nacional de Atención a Emergencias y	Desarrollar un modelo de proyección de necesidades de RRHH a cuatro años alineado al PEI 2025-2028, que anticipe los reemplazos por retiros y jubilaciones.

	Seguridad 9-1-1 y se contemplan en la plantilla de creación de cargos y vacantes. De igual forma, atendemos a la instrucción del presidente de la República al reclutamiento de 20 mil nuevos agentes, esto en atención a las necesidades de seguridad requeridas por los ciudadanos, en especial atención en la disminución de los índices de criminalidad y delincuencia del país. Evidencias: a) Formulario de requerimiento de personal b) POA de la Dirección Central de Recursos Humanos c) Plantilla de la Planificación de los Recursos Humanos y Plantilla de creación de cargo vacante. d) Plan 20,000 Avances 2025/2026: • El Plan 20,000 nuevos agentes (mandato presidencial) orienta la planificación de RRHH a largo plazo. En 2025 ingresaron 5,403 nuevos miembros (2,892 femeninas/54% y 2,511 masculinos/46%), evaluados de un universo de 18,750 postulantes. Al cierre de 2025 la institución cuenta con 45,407 efectivos activos. • Se mantienen activas cinco escuelas de entrenamiento con 5,039 conscriptos en formación al cierre de 2025. Las necesidades de RRHH por área se contemplan en el POA de la Dirección Central de RRHH con partida financiera específica.	
--	--	--

	• El SISMAP RRHH alcanzó 91.74% en 2025, evidenciando madurez en los procesos de gestión de personas y alineación con los lineamientos del MAP.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el diseño e implementación de políticas y procedimientos para la Gestión de personal, dentro de las cuales se encuentra la establecida para el reclutamiento y selección, tomando en consideración la descripción de los perfiles del Manual de Cargos y Competencia, con el objetivo de que el personal cuente con las competencias requeridas para los diferentes puestos de trabajo. Se evidencian que son realizadas promociones de personal basadas en las competencias requeridas para el puesto; aplicando la remuneración salarial correspondiente a la misma. Se evidencia que la institución anualmente diseña e implementa un plan de capacitación enfocado a fortalecer, capacitar y desarrollar el personal, así como para dar la oportunidad de que estos puedan eficientizar tanto su carrera policial como administrativa en los casos que aplique. Evidencias: a) Procedimiento de Reclutamiento y selección b) Manual de Cargos y Competencias c) Matriz de delegación de autoridad y suplencia d) Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional e) Decreto 20-22 Reglamento de Aplicación Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional	Completar la elaboración del Reglamento de Carrera Policial en el marco de la reforma normativa, estableciendo reglas claras y objetivas para ascensos y movilidad.

	f) Procedimientos de promoción y ascenso g) Procedimiento de correlación de perfil Avances 2025/2026: • El proceso de reclutamiento 2025 se ejecutó con pruebas psicométricas, físicas, médicas y de conocimientos, aplicadas de forma imparcial a 18,750 postulantes. El Manual de Cargos y Competencias define los perfiles para cada posición. • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica (en trámite) moderniza el régimen de la carrera policial, incorporando principios de mérito, igualdad de oportunidades, estabilidad, capacitación continua y evaluación por competencias como bases del sistema de promoción. • El nuevo Código de Ética (Art. 12) prohíbe toda discriminación por razón de género, raza, religión, ideología u orientación política en las actuaciones policiales, extendiendo este principio a los procesos de gestión interna de personas.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se puede evidenciar que las políticas y procedimientos para la gestión de recursos humanos es aplicada considerando los principios de equidad, iniciando desde el proceso de Reclutamiento y Selección de candidatos, en el cual se les otorga a todos los jóvenes interesados en ingresar a la institución de manera imparcial, la oportunidad de pertenecer a la Policía Nacional, basado en el mérito alcanzado por ellos durante las pruebas establecidas; Se puede evidenciar que nuestros agentes tienen la oportunidad de ir escalando y desarrollando una	Fortalecer los mecanismos de verificación del cumplimiento de las políticas de igualdad en las unidades regionales y especializadas.

	carrera policial y profesional, basada en sus méritos, indistintamente de la diversidad de estos. Se evidencia el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios con disfrute de sueldo para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida Laboral de acuerdo con lo establecido en la Ley 590-16 y su reglamento de aplicación, así como la Ley de Función Pública 41-08. Anualmente el Departamento de Evaluación de Desempeño, se encarga de dirigir el proceso de elaboración de acuerdos de desempeño, donde el supervisor establece tareas y responsabilidad al personal bajo su mando de forma individual. Contamos con un plan de capacitación para desarrollar las competencias de nuestros agentes policiales. Evidencias: a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. b) Manual de Cargos y Competencia c) Oficios de solicitud de cambios de Funciones d) Permisos y licencias otorgados e) Oficios de Evaluación del candidato a) Acuerdo de desempeño f) Plan de capacitación Avances 2025/2026:	
--	--	--

	• El 54% de los ingresos 2025 fueron mujeres, reflejando el compromiso activo con la igualdad de género en el reclutamiento. Los conscriptos activos tienen una distribución de 44% femenino y 56% masculino. • Se tramitaron 204 solicitudes de bono de vivienda (RD\$400,000), 326 subsidios de maternidad/lactancia (RD\$1.28M) y 252 reubicaciones por inhabilitación médica. Los acuerdos de desempeño contemplan metas individuales diferenciadas por área y función. • El Plan de vacaciones 2025 garantizó el disfrute del 80% del personal (36,519 miembros). Se otorgaron permisos de estudios nacionales e internacionales, licencias de maternidad/paternidad, y permisos por fallecimiento de familiares directos.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de mérito, igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo con las necesidades de formación para optar por ascenso de rango. Tomando como parámetro la antigüedad en el rango o meritocracia y su desempeño, la competencia requerida para ser promovido o ascendido a otro cargo, así como al rango. Se ha gestionado los procesos de selección del personal, mediante la aplicación de evaluaciones psicométricas que se realizan a los aspirantes a cadetes y conscriptos.	No se cuenta aún con un reglamento específico de carrera policial. Su elaboración es una prioridad del período 2025-2028 en el marco de la reforma normativa.

	Se está trabajando en el reglamento de carrera policial para la profesionalización en materia policial y optar por promoción de rango, todo esto en el marco del proceso de transformación policial y de modificación de la ley organiza institucional. Evidencias: a) Formulario de Detección de necesidades de capacitación b) Aplicación de evaluaciones psicométrica c) Mesa de trabajo para la modificación de la ley institucional d) Informe de evaluaciones aplicadas Avances 2025/2026: • El Decreto 643-24 establece como eje de modernización la 'Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral', que incluye la construcción de un sistema de carrera policial basado en competencias, evaluación y meritocracia, a desarrollarse en el período 2025-2028. • El Proyecto de Nueva Ley Orgánica define el sistema de carrera policial con rangos, requisitos de ascenso, evaluación de desempeño y estabilidad, modernizando el marco legal de la carrera establecido en la Ley 590-16. • Las evaluaciones psicométricas se aplican a todos los aspirantes y se utilizan en los procesos de selección y promoción para validar competencias objetivamente.	
--	--	--

5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se ha evidenciado el apoyo a una cultura del desempeño de todo el personal basado en resultados tanto de forma individual como en equipo. Evidencias: a) Acuerdo y evaluación de desempeño b) Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores Avances 2025/2026: • En 2024 se elaboraron 33,487 acuerdos de desempeño (75% de cobertura), con evaluaciones aplicadas al 94% del personal. El promedio de evaluados del nivel Dirección fue 95% (masculinos) y 97% (femeninas). Las evaluaciones están alineadas al POA de cada dependencia y certificadas por la DIPLAN. • Se realizaron capacitaciones a los encargados de RRHH adjuntos sobre el correcto llenado de los acuerdos de desempeño de los grupos ocupacionales I al V, mejorando la calidad del proceso.	Desarrollar una metodología que el proceso de evaluación no sea afectado por el alto porcentaje de rotación que presenta la institución.
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Contamos con un Departamento de Equidad de Género, la cual promueve iniciativas para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, acciones, políticas existentes. Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (rango, nombre, cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo). Nuestros miembros participan en programas de formación y/o actividades institucionales, enfocadas en el	El indicador EDI Pt 01.2 'Generación de Capacidades con Enfoque de Género' registra 25% de avance, requiriendo acciones concretas para alcanzar la meta.

	desarrollo profesional para apoyo a la gestión eficaz de la organización. Evidencias: a) Departamento de Equidad de Género b) Matriz de estadísticas con datos generales Avances 2025/2026: • El Departamento de Equidad de Género y Desarrollo integra la perspectiva de género de forma transversal en planes, programas y políticas institucionales. La base de datos de RRHH desagrega por género, rango, cargo, área y grupo ocupacional. • El PEI 2025-2028 incorpora el objetivo A4 'Fomentar la cultura de equidad de género' con indicadores de seguimiento. El Comité de Género Institucional reporta 45% de avance en el indicador EDI de Arquitectura Institucional para Equidad de Género. • El indicador de Género en la encuesta de clima 2023 registró 82.96%, con tendencia positiva respecto a 2021 (76.62%) y 2020 (65.38%). Las capacitaciones sobre género incluyen: Prevención de Acoso Sexual, Violencia Familiar, Nuevas Masculinidades.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las	Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado tomando en cuenta las competencias requeridas,	Implementar la evaluación del impacto de los programas de formación con análisis costo/beneficio para optimizar la inversión en capacitación.

habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	establecidas en el perfil descrito en el manual de cargos. Contamos con un módulo en el SIARH donde se registran los conocimientos del personal y se hacen las evaluaciones por competencias en la plataforma de evaluación LPC. Se aplican las evaluaciones del Desempeño por Resultados identificando las necesidades de capacitación, a los fines de reforzar las competencias de los agentes policiales, de manera que puedan cumplir con los requisitos de desempeño del cargo. Contamos con un Instituto Policial de Educación Superior (IPES), el cual es la fuente de profesionalización de los agentes según las competencias requeridas en sus áreas de desempeño. Evidencias: a) Captura de pantalla del SIARH b) Captura de pantalla de la plataforma de evaluación LPC c) Instructivo para la Administración y Manejo de las Pruebas por Competencias LPC d) Plan de capacitación. e) Manual de cargos donde están las competencias por perfil. f) Informe de Acuerdos de Desempeño. g) Detección de Necesidades de capacitación. Avances 2025/2026: • El Plan de Capacitación 2025 se ejecutó al 93%, con 165 eventos formativos y 11,270 miembros	
---	--	--

	capacitados (inversión RD\$238,540,875). Las formaciones incluyen: Maestrías (27), Diplomados (311), Especialidades (67), Talleres (822), Cursos DDHH (1,754), Seminarios (82) y Charlas (91). • La Second Mesa Redonda INL 2026 (septiembre 2025) estableció el plan formativo 2026-2027 con enfoque en: forenses digitales, combate al crimen organizado, cibercriminalidad, tráfico de armas y trata de personas. Las prioridades fueron definidas con participación de los principales directivos policiales. • El SIARH cuenta con módulo de registro de conocimientos y competencias del personal, alimentado por las evaluaciones de desempeño y las detecciones de necesidades de capacitación anuales.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado promoviendo los beneficios ofrecidos por la Policía Nacional y a su vez tomando en cuenta las competencias requeridas para el desempeño de las funciones. La Policía Nacional desarrolla la formación continua de sus agentes a través del plan anual de capacitación, el cual está basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución, así como los resultados arrojados por el personal en las evaluaciones de desempeño.	Formalizar acuerdos de formación con instituciones académicas internacionales para posgrados en áreas de alta especialización (ciberseguridad, criminalística, gestión policial).

	Con el compromiso del desarrollo profesional de los agentes la policía Nacional ha hecho acuerdos con diferentes universidades e institutos. En el PEI 2025-2028, específicamente en el Eje estratégico que establece el “Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral” Evidencias: a) Evaluación anual del desempeño b) Plan de Capacitación c) Formulario de detección de necesidades d) Acuerdo con universidades e instituto e) PEI 2025-2028 Avances 2025/2026: • La Policía Nacional mantiene acuerdos de formación con universidades nacionales e internacionales, INFOTEP, INAP, CAGEFI e INTEC. El IPES (con rector interino Coronel Aida Valdez) coordina la oferta académica con énfasis en liderazgo policial, investigación criminal y gestión pública. • La Policía RD fue sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026 y mantiene intercambios formativos con fuerzas policiales de Colombia, Italia, España, EE.UU. y Chile, atrayendo talento al sistema de formación y generando retroalimentación externa. • El eje estratégico C del PEI 2025-2028 'Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral' define las metas de formación hasta 2028, asegurando continuidad y visión de largo plazo en el desarrollo del talento policial.	
--	---	--

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Se evidencia que la Policía Nacional desarrolla y promueve las innovaciones de los agentes, a través de la conformación de equipos de trabajo para el cumplimiento y eficientización de los procesos. La institución aporta al desarrollo de competencias de los agentes policiales otorgándoles permisos con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional e internacional. El aprendizaje del personal en el trabajo es complementado a través de las diferentes capacitaciones otorgadas, así como dar oportunidad para desempeñar diferentes funciones de manera temporal tomando en cuenta las habilidades demostradas. Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la Formulación del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de mejora, reunión del alto mando, análisis de casos a investigar, reuniones departamentales. Evidencias: a) Designación de personal en comisión de trabajo. b) Plan de capacitación. c) Convocatoria y registro de participantes en capacitaciones d) Listado de personal que recibió becas e) Listado de personal de permiso para capacitaciones f) Formulario de solicitud de permiso g) Planificación anual de vacaciones h) Minutas de reuniones	
--	--	--

	Avances 2025/2026: • La plataforma virtual del IPES y la plataforma LPC de evaluación por competencias permiten la formación y evaluación en línea. El polígono virtual en la escuela de entrenamiento proporciona un entorno simulado de formación táctica. • La aplicación PSP funciona como biblioteca digital institucional accesible desde dispositivos móviles, con manuales, guías, protocolos y materiales de formación actualizados para todos los miembros. • Los equipos dinamizadores de la reforma visitan escuelas e imparten talleres sobre modernización institucional, aplicando metodologías de aprendizaje colaborativo y trabajo en equipo.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Realizamos capacitación constante de nuestro personal basados en la detección de necesidades de capacitación, tomando en consideración las necesidades identificadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño, haciendo énfasis en la formación de nuestros oficiales superiores y subalternos en materia de liderazgo; estas son implementadas a través de diferentes entidades como son: IPES, INFOTEP, INAP, CAGEFI. Evidencias: a) Plan de capacitación. b) Memorándum de convocatoria de personal. c) Fotografías y listado de participantes. d) evaluación de desempeño Avances 2025/2026: • El plan de capacitación 2025 incluye formación específica para mandos en: Maestría en Dirección Estratégica de Seguridad Ciudadana, Especialidad	

	en Gerencia Policial, Diplomado en Gestión Operativa de la Función Policial y Curso de Relaciones Humanas, Comunicación y Liderazgo. • Los acuerdos de desempeño incorporan metas de desarrollo individual alineadas a las competencias del Manual de Cargos, con retroalimentación del supervisor inmediato. • Los 747 miembros condecorados en 2025 (Medalla al Mérito Policial) reciben reconocimiento formal por su desempeño excepcional, lo que retroalimenta el proceso de identificación de talentos.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Contamos con escuelas de formación para los nuevos aspirantes a cadetes o conscriptos donde se adoctrinan sobre el accionar institucional, sus derechos y deberes, se les otorga la inducción requerida para su rol policial. Contamos con un procedimiento de inducción de personal al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar, una vez concluyen el proceso de entrenamiento durante 6 meses, estos pasan a realizar una pasantía de 3 meses con tutoría y acompañamiento para completar un año de formación. Evidencias: a) Programa de formación b) Procedimiento de inducción c) Fotografías y listado d) Formulario de constancia de inducción Avances 2025/2026:	

	• Los 5,403 nuevos ingresos de 2025 cumplieron un proceso de 6 meses de formación en escuelas de entrenamiento más 3 meses de pasantía supervisada (un año total). En 2025 se realizaron dos graduaciones: 3,048 y 2,421 nuevos rasos. • El procedimiento de inducción al puesto de trabajo garantiza que los nuevos miembros conozcan sus funciones, derechos y deberes antes de asumir responsabilidades operativas. El Código de Ética es parte del currículo de formación inicial. • El nuevo Código de Ética (Art. 20) asigna al superior jerárquico el deber de acompañar y orientar éticamente a sus subordinados como parte de sus responsabilidades de liderazgo.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Contamos con un Reglamento de aplicación de la Ley 590-16, en el cual se encuentra contemplada en el capítulo V, Artículos 135 al 138, las normativas establecidas para el proceso de ascenso de nuestros agentes. Se puede evidenciar además que tenemos políticas, procedimiento y protocolo para la movilidad interna y externa a fin de poder mantener un buen clima laboral. Evidencias: a) Planificación de Recursos Humanos. b) Política y procedimiento de promoción. c) Política y procedimiento traslado d) Reglamento de Aplicación Ley 590-16 Avances 2025/2026:	

	• El Reglamento de Aplicación (Decreto 20-22) regula en los Arts. 135-138 los procesos de ascenso, traslado y movilidad del personal. Las políticas de promoción basadas en mérito, competencias y tiempo en el rango garantizan la transparencia del proceso. • La institución facilita permisos de estudio con y sin sueldo para nacionales e internacionales, y designa personal en comisiones de trabajo interinstitucionales e internacionales, promoviendo la movilidad como mecanismo de aprendizaje.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación a través de capacitaciones virtuales, así como la implantación de tecnologías tales como (polígono virtual) en la escuela de entrenamiento para cadetes y conscriptos. Es importante resaltar que la Policía Nacional cuenta con la Nortic E-I: norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. Evidencias: a) Acuerdos con Universidades (UPID) e Institutos de formación. Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual INFOTEP, INAP, INTEC etc.). b) Plan anual de capacitación. c) Memorándum de convocatoria. d) Listado de registro de participantes. Avances 2025/2026: • La Policía mantiene la NORTIC EI (gestión de redes sociales institucionales), norma vigente para	

	la comunicación digital gubernamental. La plataforma virtual permite capacitaciones en línea con registro de participación y evaluación. • El polígono virtual y los simuladores de uso de fuerza en las escuelas de entrenamiento representan métodos innovadores de formación táctica. Los cadetes de la Policía RD completan parte de su formación en Chile, Colombia y Panamá. • La INL aporta capacitaciones virtuales y presenciales especializadas en técnicas de investigación, forenses y combate al crimen organizado, complementando la oferta formativa nacional.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	En el Plan de anual de capacitación se puede evidenciar, que en este se encuentran contempladas, las formaciones sobre ética policial, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y gestión de riesgos. Igualmente, en dichos planes son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las diferentes dependencias. Se evidencia el desarrollo de actividades formativas realizada por La comisión policial encargada de promover entre los integrantes de la institución los conocimientos de la nueva “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos y establecer y desarrollar el programa anual de auditorías, evaluar la implementación, eficacia y eficiencia de los controles que comprenden la administración, las	

	operaciones y lo sistemas de información de la institución Desde el MMUJER y el Departamento de Equidad de Género y Desarrollo de la Institución se planifican las capacitaciones de la Política de Transversalidad de Género con un catálogo de capacitaciones para el personal policial lo cual es coordinado con la DCRRHH. Evidencias: a) Plan anual de capacitación b) Memorándum de convocatoria c) Listado de registro de participantes d) Fotografías Informes de actividades e) Cronograma de socialización de la “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos “ Avances 2025/2026: • El nuevo Código de Ética (Art. 38) establece que la capacitación en ética policial, derechos humanos, uso proporcional de la fuerza y prevención de la corrupción es OBLIGATORIA para todos los miembros, con periodicidad definida. La inasistencia injustificada constituye falta leve. • El plan de capacitación 2025 incluye formaciones sobre: Ética Policial, Derechos Humanos (1,754 participantes), Uso Proporcional de la Fuerza, Gestión de Riesgos, Violencia de Género y Gestión de la Diversidad, coordinadas con el Departamento de Equidad de Género y el área de Control Interno.	
--	---	--

	• La Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos fue socializada mediante un programa de capacitación interna a las áreas responsables de la gestión de riesgos institucionales.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Avances 2025/2026: • El Plan de Capacitación 2025 fue ejecutado al 93% y la inversión de RD\$238,540,875 fue registrada en el SIGEF. Se cuenta con registros de participación, número de eventos y tipología de formaciones, que permiten calcular costo por participante. • Se inició el diseño de un modelo de evaluación de impacto de capacitaciones alineado al proceso de actualización del Plan de Mejora CAF 2025, como acción de mejora identificada en el autodiagnóstico 2024.	No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos. Actualmente se desarrollan actividades con motivo a la reforma y transformación policial donde se ha tomado en cuenta la participación de personal de todas las categorías, llegando a la firma del acuerdo de entrega de una reforma policial en favor de los ciudadanos.	

	Evidencias: a) Memorándum b) Oficio designando al personal para realizar trabajos c) Listado de participantes y minutas d) Informe Avances 2025/2026: • Las reuniones semanales de la Fuerza de Tarea Conjunta, presididas por el Presidente de la República, incluyen al Director General y directivos policiales, generando un espacio de diálogo estratégico sobre los resultados de seguridad ciudadana. • La reforma policial en curso se construyó con la participación de personal de todas las categorías mediante talleres, cuestionarios virtuales y análisis FODA. El acuerdo de entrega de una reforma policial en favor de los ciudadanos fue firmado con representantes de todos los estamentos. • La aplicación PSP y los canales internos (intranet, correo institucional, murales) garantizan el flujo de comunicación bidireccional en todos los niveles de la institución.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Son conformados equipos de trabajo por las diferentes áreas de la institución, con miras a promover el trabajo en equipo, llevando a cabo posteriormente reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación de los trabajos.	Crear un mecanismo formal de seguimiento y respuesta a las ideas y sugerencias presentadas por los miembros policiales, con trazabilidad del estado de cada propuesta.

	Se evidencian reuniones realizadas por la Dirección Central de Planificación y Desarrollo, con personal adjunto en las diferentes direcciones de la institución para la elaboración de planes operativos, Guías metodológica, protocolos. Se realizan reuniones operativas en las áreas preventivas e investigativas para identificar modus operandi del delito y criminalidad donde se generan lluvias de ideas, aportes y sugerencia para la toma de decisiones. Se realizan mesas de análisis y cierre de brechas por parte de las Direcciones involucradas en el proceso de transformación y reforma institucional junto a la Oficina del Comisionado Ejecutivo para la Reforma Policial. Evidencias: a) Memorándums conformando equipos de trabajo b) Redes Sociales c) Fotografías y minutas de reuniones d) Propuestas e) Sugerencia de mejoras Avances 2025/2026: • Los buzones QRS (100 adquiridos con AECID en 2025) y el buzón virtual del portal institucional reciben sugerencias de mejora tanto de ciudadanos como de miembros policiales. En 2025 se gestionaron 247 sugerencias a través de buzones y 187 a través del sistema QRS. • Los comités activos (Calidad, Ética, Género, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo)	
--	--	--

	funcionan como grupos de trabajo multidisciplinarios para la identificación e implementación de mejoras. • Las reuniones operativas preventivas e investigativas incluyen sesiones de análisis de modus operandi y generación de ideas para estrategias de intervención, promoviendo la participación del personal en la toma de decisiones tácticas.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se evidencia la integración de los mando alto, medio y bajo en la integración de Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se desarrollan planes, estrategias e implementación de actividades de mejoras. Se evidencia que son realizados talleres, reuniones y levantamientos donde se involucran las diferentes áreas para el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en las identificaciones e implementación de acciones de mejora. Se evidencia la participación de los agentes policiales de todas las áreas que integran la institución en la documentación de los procedimientos donde son responsables de los mismos en coordinación con adjuntos de planificación en área. Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional y de las encuestas trimestral de los servicios ofrecidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano.	

	Fue realizada una mesa técnica por la OGTIC para la interoperabilidad de la Policía Nacional con las demás instituciones del estado, en donde participaron distintos actores y servidores públicos en busca de aportar a dicha iniciativa. Evidencias: a) Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras b) Fotografías y Listado de asistencia c) Minutas d) Plan de mejora por encuesta de clima organizacional Avances 2025/2026: • Los adjuntos de planificación de cada dependencia participan activamente en la elaboración del POA, los manuales de procedimientos y los planes de mejora anuales. La documentación de procesos se construye con los operadores directos de cada área. • El Comité de Calidad (integrado por representantes de múltiples áreas) elaboró el autodiagnóstico CAF 2024 y el Plan de Mejora Institucional 2025. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo incluye representantes de diferentes grupos ocupacionales. • Las mesas técnicas con la OGTIC para la interoperabilidad institucional incluyeron a funcionarios de múltiples áreas de la Policía Nacional, generando propuestas de mejora desde los niveles técnicos.	
--	--	--

4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que son realizados acuerdos de desempeño entre los directivos y empleados, mediante el cual llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de estos. Para el año 2024 realizamos capacitaciones para concientizar a los encargados de recursos humanos adjuntos sobre el llenado del acuerdos y evaluación del desempeño miembros policiales pertenecientes a los grupos ocupaciones I, II, III, IV y V con el objetivo de garantizar un mejor proceso en los acuerdos y evaluación del desempeño, todo esto apegado a las normativas y modalidades del Ministerio de Administración Pública. Evidencias: a) Planificación de inducciones para elaboración de acuerdos. b) Convocatoria de personal para inducciones c) Formularios de acuerdos de desempeño. d) Informe de elaboración de acuerdos de desempeño Avances 2025/2026: • Los acuerdos de desempeño son contruidos mediante un proceso de diálogo entre el supervisor y cada miembro evaluado, estableciendo de forma consensuada las tareas, metas y criterios de evaluación para el período. • El proceso de elaboración del PEI 2025-2028 incluyó sesiones de trabajo con representantes de todos los niveles jerárquicos para validar los objetivos estratégicos y sus indicadores antes de su aprobación por el Consejo Superior Policial	
---	---	--

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La policía nacional anualmente realiza encuestas de clima organizacional a los empleados, para determinar la imagen y rendimiento global de la institución. Se evidencia que el informe general de los resultados de la encuesta es enviado a los incumbentes de las diferentes dependencias. Evidencias: a) Reuniones de coordinación para implementación de la encuesta de clima. b) Implementación de Encuesta de clima organizacional 2024. c) Informe de resultados. d) Tramite de informe de resultados a las dependencias. e) Plan de mejora Encuesta Clima 2024 Avances 2025/2026: • La encuesta de clima laboral 2023 (MAP) registró: Liderazgo y Participación 87.86%, Colaboración y Trabajo en Equipo 89.39%, Comunicación 88.11%, Capacitación y Desarrollo 87.79%, Mejora y Cambio 85.57%, Identidad con la Institución y Valores 89.16%, Calidad de Vida Laboral 89.22%. • Con base en los resultados de la encuesta de clima 2024, se elaboró un Plan de Mejora de Clima Laboral con acciones específicas por dependencia, coordinado por la DIPLAN y la Dirección de RRHH.	No se realizan encuestas de microclima y tampoco son comunicados los resultados a los colaboradores de la encuesta anual de clima laboral, ni los resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el	La Policía Nacional cuenta con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde nuestro personal recibe asistencia médica, así como también a nivel nacional	

cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	contamos con las UNAP que les proporciona atención primaria. Además, son realizadas jornadas de estudios de mamografía, zonomamografía y examen de próstata, así como también, de acuerdo con la necesidad sanitaria, jornadas de vacunación. Se evidencia que tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo y un área de salud ocupacional que brinda las orientaciones necesarias a los nuestros agentes. Evidencias: a) Plan Operativo Anual, (POA). b) Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgo Laboral. c) Minutas de reuniones comité. d) Informe y movimiento por de personal por condiciones de salud. e) Planificación de jornadas de vacunación. f) Fotos de jornadas de vacunación. g) Jornadas de sonografías, mamografías y examen de próstata. h) Charlas de salud ocupacional. i) Registro de participantes. j) Registro de consulta y asistencia primaria. k) Fotos Hospital General Docente de la Policía Nacional. Avances 2025/2026: • El Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL) brinda atención médica a efectivos y familiares. Las UNAP distribuidas a nivel nacional proveen atención primaria. En 2025 se realizaron jornadas de mamografía, sonografía, examen de próstata y vacunación.	
---	--	--

	• Los subsidios de Riesgos Laborales 2025 ascendieron a RD\$36,210,609.80 para 1,319 beneficiarios. El Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo se reúne periódicamente para revisar y ejecutar el protocolo de emergencia. • El plan SENASA Complementario cubre 56,715 afiliados (40,827 titulares y 15,888 dependientes) con planes desde Especial hasta Premium, garantizando cobertura de salud al 80% del universo laboral.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Se evidencia que las jornadas laborales son establecidas de acuerdo con la naturaleza del servicio. Contamos con un procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias. Se evidencia que son otorgados permisos de estudio que permiten que nuestros agentes puedan alcanzar sus metas personales a nivel profesional, tanto en el interior como en el exterior el país, siempre realizando el procedimiento correspondiente. En cuanto a las licencias médicas o por maternidad estas, son otorgadas tomando en consideración los criterios correspondientes para cada caso; el personal en estado de gestación es reubicado hasta tanto concluya dicho periodo. Dentro de los diferentes permisos se encuentra además el establecido para contraer nupcias, de manera que nuestros agentes puedan disfrutar sin	

	inconvenientes de este evento. También en este mismo orden cuando fallece un familiar. Evidencias: a) Procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias. b) Lista de servicio. c) Comunicación reubicación personal en estado de gestación. d) Formulario de permisos de estudios, paternidad, fallecimiento de familiares Licencias médicas, nupcias, etc. Avances 2025/2026: • El Reglamento de Aplicación (Decreto 20-22) establece el régimen de permisos y licencias: maternidad, paternidad, estudio, fallecimiento de familiares, matrimonio y salud. En 2025 se otorgaron 36,519 vacaciones (80% del cronograma planificado). • El personal en estado de gestación es reubicado a labores administrativas de bajo riesgo. Los 252 miembros con inhabilitación médica fueron asignados a funciones compatibles con su condición, garantizando su continuidad laboral. • Se gestionaron 204 bonos de vivienda de RD\$400,000 para la adquisición de viviendas de bajo costo, mejorando las condiciones de vida de los miembros y su equilibrio trabajo-hogar.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la Policía Nacional presta atención a las necesidades especiales de los empleados (enfermedades catastróficas, siniestros de vivienda y discapacidades) a través de diferentes medios (asociación de esposas, comité Mixto de	

Seguridad y Riesgo del Trabajo, así como también contamos con programas de bienestar tales como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país,, porciento de descuento en farmacias, becas universitarias y sala de lactancia.

Se evidencia que el personal que ha adquirido comorbilidad o discapacidad estando en la institución, es tomado en consideración para reubicarlo en un área en la que pueda continuar siendo productivo.

Evidencias:

- a) Gestión de recursos con entidades necesarias.
- b) Programación de entrega de canastillas.
- c) Programación entrega de útiles escolares
- d) Fotografías de ayudas otorgadas.
- e) Planificación capacitaciones madres lactantes.
- f) Fotografías sala de lactancia.
- g) Memorándum de reubicación por discapacidad.
- h) Solicitud de ayuda
- i) Listado de ayuda (personal beneficiado)

Avances 2025/2026:

- Los miembros con comorbilidades o discapacidades adquiridas en servicio son reubicados en áreas administrativas donde puedan continuar siendo productivos. El 5% de descuento en supermercados y farmacias aliadas beneficia a todos los miembros.

	• La Asociación de Esposas de Oficiales entregó canastillas, útiles escolares, juguetes, realizó operativos médicos y apoyó a miembros en situación de vulnerabilidad durante 2025. El Hospital HOSGEDOPOL atendió enfermedades catastróficas no cubiertas por el plan regular. • La institución admite y da seguimiento a los casos de riesgos laborales y enfermedades profesionales, con RD\$36.2M en subsidios pagados en 2025.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia que contamos con diferentes programas de bienestar para las personas de forma no monetaria como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país, becas universitarias, sala de lactancia y un gimnasio. Se evidencia el apoyo a la sociedad mediante la participación en actividades deportivas y sociales y culturales con centros educativos, clubes y fundaciones, así como la realización de Carreras 10K Y 5K, otorgando diferentes premios metálicos en sus distintas categorías, promoviendo el deporte y la salud. También tenemos un gimnasio, una Dirección de Deporte con múltiples disciplinas. Evidencias: a) Carreras P.N., 5K Y 10K Punta Cana, el Seibo, Puerto Plata, Barahona.	

- b) Programación de entrega de canastillas.
- c) Programación entrega de útiles escolares.
- d) Listado de beneficiarios
- e) Fotografías del Gimnasio
- f) Captura de la participación de la policía en las actividades deportivas y culturales.
- g) Listado de la diferentes disciplinas y deportes que se practican.
- h) Listado de reconocimiento

Avances 2025/2026:

- El programa de bienestar 2025 incluye: 204 bonos vivienda (RD\$400,000.00 c/u), ración alimenticia, canastillas, útiles escolares, juguetes, operativos médicos, 5% descuento supermercados (Plaza Lama, Olé, Grupo Ramos), descuentos en farmacias (GBC y Carol), becas universitarias, sala de lactancia y gimnasio institucional.
- Las carreras 5K/10K abiertas al público fueron organizadas por la Dirección de Deportes en 2025, promoviendo la salud y el vínculo comunitario. Los 747 miembros condecorados con la Medalla al Mérito Policial en 2025 recibieron reconocimiento público ante sus compañeros.
- El SENASA Complementario, los créditos de la Cooperativa Policial y los descuentos en telecomunicaciones (CLARO, ALTICE) amplían el paquete de beneficios no salariales disponibles para los 45,407 efectivos.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: d) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se identifican socios clave del sector privado, de la sociedad civil y el sector público, nacionales e internacionales para establecer los tipos de relaciones convenientes. Se evidencia a través de la matriz de caracterización de procesos los proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos identificar las necesidades y expectativas de los socios claves de la sociedad civil, del sector privado, del sector público. Se evidencia el tipo de relación entre la Policía Nacional y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración. Mantenemos una estrecha relación con organismos internacionales como AECID España, INL EE. UU., la Policía de Nueva York, Policía de Colombia, Brasil, empresas como MICROSOFT, sociedad civil FINJUS, alianzas con empresas de telecomunicaciones CLARO, ALTICE, empresas de tecnología en apoyo a la reforma tecnológica de la institución para la adquisición de pistolas teaser, bodycams AXon. Evidencias:	

	a) Contratos y acuerdos firmados con proveedores y socios estratégicos Avances 2025/2026: • En 2025 se suscribieron cinco nuevos acuerdos de cooperación internacional: Departamento de Estado EE.UU. (lucha contra crimen transnacional), Colegio Interamericano de Defensa/OEA (posgrados), Fuerzas de Policía Italianas (criminalística), Secretaría de Seguridad de Honduras (cooperación bilateral) y USIP (Juegos Mundiales de Policía 2026). • Las alianzas con el sector privado incluyen: CLARO y ALTICE (descuentos telecomunicaciones), Plaza Lama/Olé/Grupo Ramos (descuentos supermercados), GBC y Carol (farmacias), Banco de Reservas y Fiduciaria (productos financieros). La Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial es el socio principal en construcción y remozamiento de estaciones. • La cooperación con la AECID (España) en 2025 permitió la impresión del PEI 2025-2028, la adquisición de 100 buzones QRS y la realización de cursos de perfilación criminal y gestión por resultados.	
e) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la	Se evidencias que se realizan acuerdos, convenios, contratos como estos: Acuerdo suscrito con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Ceder en calidad de préstamo a la Policía Nacional la gestión, sostenibilidad, dirección, administración,	

responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	mantenimiento y supervisión de locales para la puesta en marcha del programa "Mi País Seguro". Acuerdo suscrito con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) Aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan renovado de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias y destrezas de los servidores de la Policía Nacional. Convenio suscrito con el Consejo Nacional de Drogas. Desarrollar programas conjuntos de prevención en el uso y abuso de drogas en la comunidad. Acuerdo de colaboración suscrito con la sociedad comercial 7TECHNET, S.R.L., Donar un software para poner en marcha un sistema para a fortalecer los procesos de información y control administrativo financiero y operacional de la institución. Contrato de donación con la Fundación Internacional y para Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. Donar un equipo espectrómetro a la institución y un sistema de reconocimiento de voz. Convenio de cooperación suscrito con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Impartir Diplomado en Violencia de Género y Debida Diligencia a veinte (20) docentes del Instituto Policial de Educación. Convenio Institucional suscrito con el Gabinete de Políticas Sociales. Aunar esfuerzos para el	
---	--	--

	remozamiento de veinticinco casas y dos dormitorios de la Escuela para Cadetes. Convenio específico suscrito con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y el Centro Universitario Ceste-Escuela Internacional de Negocios. Establecer los términos y condiciones bajo los cuales se basarán en el espíritu de cooperación y contribución al desarrollo de las habilidades del cuerpo policial, impartiendo el Máster de Ciberseguridad a la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación interinstitucional suscrito con la Policía Nacional de la República de Colombia. Promover, desarrollar y fortalecer la cooperación policial, para prevenir y luchar contra la delincuencia en sus distintas formas. Acuerdo de cooperación suscrito con la empresa Plaza Lama, S.A., Hipermercado Olé y Grupo Ramos, S.A. Establecer un descuento en compras de productos de supermercado y tienda a favor de los miembros de la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación suscrito entre las empresas de telecomunicación CLARO Y ALTICE con la Policía Nacional en beneficio de los miembros policiales con descuentos en sus planes y servicios. Acuerdo de cooperación suscrito entre las empresas farmacéuticas, GBC y Carol, en beneficio de los miembros de la institución en descuentos para medicamentos. Apoyo interinstitucional con la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial mediante	
--	---	--

	el cual dicha comisión se ha encargado de la construcción y remodelación de las dotaciones policiales a nivel nacional. Evidencias: a) Convenios b) Acuerdo de Cooperación c) Contrato de donación Avances 2025/2026: • La Policía Nacional mantiene una Matriz de Seguimiento a Acuerdos y Convenios Institucionales con 35+ convenios activos. La Fuerza de Tarea Conjunta (Policía, FFAA, DNCD, Ministerio Público) es el mecanismo de coordinación operativa más efectivo, con reuniones semanales presididas por el Jefe de Estado. • El acuerdo con la USIP convirtió a República Dominicana en sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026, consolidando la diplomacia policial deportiva y generando oportunidades de intercambio de experiencias con fuerzas policiales de 70+ países. • El convenio con INTERPOL (integración I24/7 con Migración) permitió la identificación anticipada de personas con alertas internacionales en los puntos de entrada al país.	
f) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Existen acuerdos, convenios y contratos firmados donde se define el rol y la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración. Se evidencia en la matriz de seguimiento a Acuerdos y Convenios que la Policía Nacional donde se	

	establecen los controles, se identifica el riesgo de no cumplimiento, permite el monitoreo continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas/colaboración. Evidencias: a) Acuerdos y convenios b) Informes de cumplimiento de responsabilidades c) Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios institucionales	
g) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que la Policía Nacional ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) ha desarrollado apropiadamente a alianza con organismo como el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de América y el servicio de inmigración y control de aduana, Buro Federal de Investigaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América – FBI para compartir por medios electrónicos, registro de inmigración y/o información de registro de antecedentes penales relativa a los nacionales dominicanos sujetos a repatriación desde los Estados Unidos. También con Sección de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL) de la Embajada de Estados Unidos, con el finde recibir asesorías técnicas, seminarios, cursos, diplomados y referenciaciones, así como también dotando de las necesidades logísticas a las distintas áreas de la P.N.; de igual manera con Tesorería Nacional, para obtener la cooperación interinstitucional, criterio y apoyo	

	recíproco para centralizar en la Cuenta Única del Tesoro, la gestión de los recursos proyecto de mejoras de la calidad de las labores de prevención e investigación de la Policía Nacional. Se hicieron alianza para el bienestar de nuestros agentes con la Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecido entre otras. Evidencias: a) Relación de acuerdo y convenios Avances 2025/2026: • La alianza con la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial para la construcción y remozamiento de 103 estaciones policiales es el modelo de APP más significativo, con proyección de 106 nuevas estaciones en proceso de licitación para el cuatrienio 2025-2028. • La inversión de RD\$645,938,215 en el Nuevo Modelo de Patrullaje combina presupuesto público con equipamiento aportado por socios internacionales (Axon/Taser), configurando un modelo de APP para la modernización operativa. • La cooperación con el Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU. y el FBI para el intercambio de registros de inmigración y antecedentes penales de repatriados representa una APP estratégica de largo plazo en materia de inteligencia criminal.	
--	--	--

h) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos. Evidencias: a) Documentaciones de licitaciones, b) Contratos c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones Avances 2025/2026: • Todos los procesos de compras y contrataciones se ejecutan bajo la Ley 340-06 y su Reglamento, con evaluación objetiva de ofertas en el portal de DGCP (SISCOMPRA). El Plan Anual de Compras 2025 fue de RD\$4,463,037,684.20 con 254 procesos ejecutados. • El Comité de Compras y Contrataciones realiza evaluaciones de propuestas con criterios técnicos, económicos y de responsabilidad legal, publicando todos los contratos en el portal de transparencia conforme a la Ley 200-04.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Contamos con nuestro portal (www.policianacional.gob.do/), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook (Policía Nacional Dominicana), X e Instagram, donde se publican	

	todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución (noticias, actividades, publicaciones, etc.). Se evidencia, la recertificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. A través del portal web institucional se publican semanalmente los informes de comportamiento del delito y la criminalidad. Evidencias: a) Programa Facebook Life b) Policía TV c) Portal www.policianacional.gob.do/ d) Facebook Policía Nacional Dominicana e) X: @PoliciaRD f) Instagram: policianacionalrd g) Certificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos. Avances 2025/2026: • El portal www.policianacional.gob.do y el subportal de transparencia mantienen actualizada toda la información requerida por la Ley 200-04. El promedio anual de la evaluación DIGEIG fue 100% durante 2025, el nivel máximo posible. • La NORTIC A3 (Datos Abiertos) fue recertificada con vigencia hasta julio 2027. Se publican semanalmente en el portal los informes de comportamiento del delito y la criminalidad, las estadísticas operativas, la ejecución presupuestaria y los resultados de la Carta Compromiso.	
--	--	--

	• La OAI atendió 379 solicitudes de información en 2025 (157 SAIP, 51 correo, 105 presencial, 66 otros medios) con 100% de cumplimiento. Las declaraciones juradas de los funcionarios están publicadas en el portal de transparencia.	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Se incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes, ya que contamos con 54 buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias, distribuidos; físicos, en diferentes localidades, y buzón virtual. Así los ciudadanos/clientes pueden expresar sus necesidades, sugerencias y quejas. Han sido adquiridos 100 buzones físicos los cuales abarcaran a nivel nacional la misma cantidad de estaciones policiales, aumentando para el 2026 la cobertura de comunicación. Se realizan encuentros diálogos con la comunidad, donde los ciudadanos/clientes pueden aportar sus ideas o cualquier inquietud. Evidencia: a) Informes de los buzones de sugerencias b) Encuesta de satisfacción al cliente c) Comité de calidad d) Portal www.policianacional.gob.do/ Avances 2025/2026: • Los 100 buzones QRS adquiridos en 2025 con apoyo de la AECID ampliarán la red de recolección de opiniones ciudadanas a más de 100 estaciones policiales en 2026. En 2025 se gestionaron 187 casos QRS y 247 a través de buzones físicos y virtuales.	

	• El Nuevo Modelo de Servicio Policial fue diseñado a partir de diagnósticos participativos en los territorios priorizados, con juntas de vecinos, líderes comunitarios y empresarios como actores centrales del proceso de co-diseño. • Las encuestas de satisfacción ciudadana (730 encuestados en 2025, 94% de satisfacción) y los diálogos de proximidad (20,415 actividades que impactaron a más de 290 comunidades) son los principales mecanismos de participación ciudadana en la mejora de los servicios.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	La institución posee un marco de trabajo a través de un procedimiento, para recoger y procesar los datos obtenidos en los buzones de QRS y correos institucionales, todo en cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información. Se realiza la planificación anual para el desarrollo de las encuestas de satisfacción ciudadana, las cuales son medidas y están disponibles para los ciudadanos a través del portal del observatorio nacional de la calidad. Evidencias: a) Procedimiento de Gestión, Reclamos y Sugerencias b) Formularios de queja, reclamos y sugerencias c) Planificación en el POA, de la Encuestas de satisfacción ciudadana. Avances 2025/2026:	

	• El procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias está documentado y establece los plazos (máximo 15 días laborables de respuesta), responsables y flujos de escalamiento. El Departamento de Calidad de la DIPLAN gestiona y reporta mensualmente el comportamiento del sistema. • El Observatorio Nacional de la Calidad del MAP coordina la aplicación anual de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, con metodología estandarizada y resultados publicados en el portal institucional y en el portal del observatorio.	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Contamos en la institución con una Carta Compromiso donde se detalla al ciudadano los servicios disponibles, estándares de calidad, atributos, marco legal y con los tiempos de respuesta. De igual forma en nuestro portal se visualiza la lista de servicio al ciudadano, contamos con varios centros de atención al ciudadano. Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano b) www.policianacional.gob.do/ Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso al Ciudadano (renovada 2025-2027, 11 servicios comprometidos) fue auditada por el MAP el 5 de noviembre de 2025 con 96% de cumplimiento. Los plazos, requisitos y atributos de calidad de cada servicio están publicados en el portal web.	

	• La plataforma de Denuncia Virtual, la App 'Tu Policía RD' y el sistema de certificaciones en línea permiten a los ciudadanos acceder a servicios policiales sin desplazarse físicamente a una estación, mejorando la gestión de sus expectativas. • La plataforma digital de verificación de teléfonos celulares robados (lanzada en 2026 en coordinación con el Ministerio de Interior) amplía el catálogo de servicios digitales ciudadanos de la institución.	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo con el presupuesto asignado. Evidencias: a) Plan Operativo Anual (POA) 2025 b) Ejecución del presupuesto físico financiero institucional. 2025 Avances 2025/2026: • El presupuesto 2025 (RD\$33,211,073,574 aprobado / RD\$34,442,040,027 devengado, 103.7%) fue alineado al POA y a los cuatro ejes estratégicos del PEI 2025-2028. La estructura programática conecta cada partida presupuestaria con productos y resultados específicos.	

	• El IGP (Índice de Gestión Presupuestaria) registró 98% en el primer trimestre, 91% en el segundo y 92% en el tercer trimestre de 2025, evidenciando una gestión financiera consistente y alineada a los compromisos del SIGEF. • El gobierno priorizó la seguridad ciudadana en el presupuesto complementario 2024-2025 y excluyó a la Policía Nacional de las disposiciones de austeridad, garantizando recursos para la reforma policial.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional. De igual manera los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. Evidencias: a) Sub-Portal de Transparencia institucional b) Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES c) Plan Anual de Compra y Contrataciones d) Informe Avances 2025/2026: • Los procesos financieros se ejecutan conforme a los lineamientos de DIGEPRES, la Contraloría General y el MICM. El IGP trimestral mide la eficiencia de la ejecución y el cumplimiento de la	

	programación. Los estados financieros son auditados por la Cámara de Cuentas. • La Dirección de Control Interno realiza auditorías a los procesos financieros aplicando la metodología del Mapa de Aseguramiento de Riesgos para identificar riesgos de fraude, error e incumplimiento normativo.	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoria de la Contraloría General de la República, cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes. Se realizan análisis de oferta compras y contrataciones de bienes y servicios. La ejecución presupuestaria se publica mensualmente en la Página Web de la Policía Nacional. Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Evidencias: a) Portal de transparencia en Web	

	b) Publicación de Presupuesto y su ejecución c) Informe de ejecución de producción físico-financiera 2025 d) Informe de auditoría Cámara de cuentas y Contraloría General de la República Avances 2025/2026: • La ejecución presupuestaria mensual se publica en el portal web institucional. El subportal de transparencia incluye el presupuesto aprobado y ejecutado, el Plan de Compras y Contrataciones, los contratos firmados y los informes de auditoría, conforme a la Ley 200-04. • El DIGEIG otorgó promedio de 100% de cumplimiento a la Policía Nacional durante todo el año 2025 en transparencia gubernamental. La Contraloría y la Cámara de Cuentas realizan auditorías externas de los procesos financieros. • Los 254 procesos de compras ejecutados en 2025 están publicados en el portal SISCOMPRA/DGCP, garantizando acceso público a los procesos de contratación.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros de la institución, y a que se realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones, así como las evaluaciones de comparación de precios. Utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria y al realizar las actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes,	

	mediante la asignación de las cuotas presupuestarias. Evidencias: a) Captura de pantalla del SIGEF b) Proceso de comparación de precio c) Plan Anual de Compras d) Memoria Anual Avances 2025/2026: • El SIGEF (Sistema Integrado de Gestión Financiera) gestiona el presupuesto, las cuotas de asignación y los pagos institucionales. El SIAB controla el inventario de bienes. Las comparaciones de precios y los estudios de mercado son requisito previo en todos los procesos de compras. • El taller de transportación institucional (con certificación internacional) realiza mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular, reduciendo costos de reparaciones externas y prolongando la vida útil de los vehículos.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), bajo los lineamientos de DIGEPRES; órgano rector del sistema presupuestario dominicano. Se mantiene actualizado y controlado los costos que maneja la institución, ya que contamos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) Evidencias: a) Captura pantalla SIGEF	

	b) Presupuesto anual de la Institución aprobado. c) Presupuesto ejecutado d) Relación de Activos Fijos de la Institución e) Relación de Inventario en almacén Avances 2025/2026: • El SIGEF es la herramienta central de planificación y ejecución presupuestaria, integrado con la Estructura Programática 2025 y los informes físico-financieros trimestrales remitidos a la DIGEPRES. • El SIAB gestiona el inventario de activos fijos y bienes en almacén. Las Unidades Ejecutoras (IPES y otras) operan con autonomía presupuestaria controlada desde la DAF, bajo los lineamientos del SIGEF.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Contamos con una estructura aprobada por el MAP, en la misma se encuentra la Dirección Administrativa y financiera (DAF), dependiente de la Dirección General, P.N. La DAF mantiene el control de todas las actividades financieras, pero se han delegado y descentralizado las responsabilidades financieras, ya que se cuenta con un manual de funciones y manual de cargos de la institución. También se cuenta con Unidades ejecutoras dentro de la institución, que trabajan bajo la coordinación de la DAF. Evidencias: a) Organigrama de la Policía Nacional b) Manual de Funciones c) Manual de Cargos d) Presupuesto de las Unidades Ejecutoras	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La Policía Nacional, cuenta con sistemas de gestión que permite el aprendizaje continuo de sus agentes, así también, se evidencia el almacenamiento y evaluación de la información; garantizando que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenadas para el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos. Se evidencia que en la institución planificó y puso en marcha en sistema de digitalización de los documentos, lo que permite mantenerlo un control y la actualización de estos. Evidencias: a) Informe de seguimiento a POA b) Sistemas de digitalización de documentos c) Sistema de identificación de huellas d) Sistema de denuncia Avances 2025/2026: • El sistema Ulticabinet fue expandido a múltiples dependencias en 2025, migrando 935,000 notas al sistema SAS para análisis situacional. El SIARH centraliza el conocimiento sobre el personal. Los tableros dinámicos en SAS convierten datos	

	operativos en inteligencia para la toma de decisiones. • El repositorio del Sistema de Doctrina Policial centraliza los manuales, guías, protocolos y procedimientos institucionales, garantizando que las áreas impactadas se mantengan actualizadas. Las memorias institucionales anuales están disponibles en el portal web.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Las distintas instituciones del estado comparten información mediante los servidores institucionales y canales, las cuales están disponible en los sistemas de administración de información de la Policía Nacional, sin embargo, los mismos requieren de constante actualización. La institución actualmente se encuentra en el desarrollo de la interoperabilidad de la información con las demás instituciones del estado, mediante la intervención de la OGTIC y por instrucciones del Presidente de la República, la Policía Nacional contará con un servidor y los canales tecnológicos que permitan gestionar, obtener en tiempo real las informaciones externas de las instituciones que sean de interés y manejadas de manera responsable y apegada a los derechos de protección de la información de los ciudadanos. Evidencias: a) Análisis delictivo b) Minuta reunión MP, P.N. y distintas instituciones del Estado para el diseño de la política de interoperabilidad. Avances 2025/2026:	Ampliar la interoperabilidad con otras instituciones clave (INACIF, TSS, SENASA, Aduanas) para fortalecer la inteligencia policial preventiva.

	• La interoperabilidad operativa con JCE (datos de identidad), DGI (vehículos), Migración (control fronterizo), TSS (datos laborales) y INTERPOL (I24/7) permite el intercambio de datos en tiempo real para la investigación y la prevención del delito. • El sistema SPCC 2.0 (Sistema Policial de Consultas Criminológicas) fue rediseñado en 2025 como centro de información centralizado, interconectado con fuentes internas y externas. El CABIS (Sistema de Identificación Balística) alcanzó 63% de implementación. • DefensaDoc integra los documentos de defensa legal con las áreas operativas, mejorando la coordinación con el Ministerio Público en el procesamiento de casos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de transformación digital en los siguientes aspectos: Se lanzó el nuevo portal web de Transparencia de la Policía Nacional. Este portal web cumple con lo establecido en la Resolución No. 002-2021, de la DIGEIG, que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia actualizo la Licencia Plesk de correo electrónico institucional. Se evidencia el aplicativo PSP, el cual permite que los agentes de la institución tengan a su disposición y en tiempo, todas las informaciones relacionadas a nómina, descuentos e información de interés policial.	

	Se puso en funcionamiento el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Este Sistema permite una estandarización de las listas de servicio que será elaborado por las Divisiones Adjuntas de Recursos Humanos de cada dependencia policial. Se puso en funcionamiento el Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, para llevar el inventario de equipos de comunicaciones en la Policía Nacional. Contamos con el sistema de depuración biométrica DEBI, mediante el cual los miembros policiales pueden acceder e individualizar en la calle personas de interés policial y de la justicia, así como también verificar armas de fuego, vehículos sin la necesidad de dirigir al ciudadano a la dotación policial, simplificando la labor policial. Contamos con la tecnología SAS, la cual analiza las distintas fuentes de información de que genera la institución y la convierte en informes de análisis situacionales para la prevención e investigación de los crímenes y delitos. Fue puesto en marcha el sistema de registro y control de detenidos ARCO, en cuatro territorios priorizados como plan piloto en el marco del Nuevo Modelo de Servicio Policial. Se evidencia la participación en talleres y cursos virtuales de los agentes policiales, potencializado las habilidades del personal de la institución.	
--	--	--

	Evidencias: a) https://www.policianacional.gob.do/transparencia/ b) Captura de pantalla aplicativo PSP c) Captura de pantalla del Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) d) Pantalla de captura del Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones e) Captura de pantalla de participación en talleres virtuales Avances 2025/2026: • El Data Center migrado al Palacio de la Policía Nacional garantiza soberanía tecnológica y disponibilidad del 99.9% de los sistemas institucionales. La fibra óptica de 48 hilos y el Switch Core de última generación aseguran la conectividad de alta velocidad. • El sistema RPM (Reconocimiento de Patrones de Movilidad) generó 1,028 alertas positivas en 2025. El reconocimiento facial en DICRIM y DINTEL reduce el tiempo de identificación de sospechosos. El encriptado de 10 bases de datos centrales protege la información sensible. • El Zabbix 7.0 monitorea proactivamente la infraestructura tecnológica, permitiendo identificar y resolver incidencias antes de que afecten la operatividad. La Mesa de Ayuda TIC atendió 4,620 solicitudes telefónicas y 267 presenciales en 2025.	
--	---	--

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que la institución cuenta con canales externos que permiten la retroalimentación para aprendizaje y colaboración de información entre ciudadanos/clientes y grupos de interés. A través de las alianzas con otras policías se está fortaleciendo el aprendizaje de buenas prácticas. Se evidencia los acuerdos con Universidades nacionales e internacionales que colaboran en la formación de los agentes policiales. Se realiza la planificación y desarrollo de encuentros comunitarios, donde los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes e ideas de colaboración. Se evidencia en las diferentes áreas de la policía buzones de QRS, facilitando que los ciudadanos puedan a través de un formulario expresar sus sugerencias y de esta manera recibir aquellas informaciones útiles para la institución. Se reciben informaciones y denuncias anónimas que permiten atacar el delito. Evidencias: a) Planificación de los encuentros b) Informe de los encuentros comunitarios c) Reportes de QRS d) Acuerdos con otras policías e) Acuerdo con universidades Avances 2025/2026: • Los acuerdos con policías de Colombia, Italia, España, EE.UU. y Chile incluyen intercambio de información sobre tendencias del crimen	
---	--	--

	organizado, mejores prácticas operativas y herramientas de investigación. La Segunda Mesa Redonda INL 2026 fortaleció este esquema. • Los encuentros comunitarios (6,983 en 2025) y los diálogos de proximidad (20,415) funcionan como redes de obtención de inteligencia ciudadana sobre patrones delictivos locales, alimentando el análisis situacional del SAS. • La suscripción al INTERPOL I24/7 y la cooperación con el FBI garantizan acceso a bases de datos internacionales de inteligencia criminal para el apoyo a investigaciones complejas.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que la institución controla las informaciones de control policial. Se cuenta con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la información es analizada y revisada antes de ser difundida. Contamos con la Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva, mediante la cual garantizamos las actualizaciones de los sistemas policiales de órdenes de arrestos, rebeldías, prófugos y condenados, así como la actualización del archivo de investigación al momento del ciudadano ser requerido o cumplir con su responsabilidad penal. Se evidencia normativas claras y específicas sobre la responsabilidad y objetivo de las informaciones institucionales.	

	Se evidencia un repositorio de documentos del sistema de doctrina policial, permitiendo que las áreas impactadas puedan mantenerse actualizado y realizar sus funciones acordes a los procedimientos establecidos. Cada área tiene la responsabilidad de controlar las informaciones y el conocimiento que maneja para asegurar su exactitud y fiabilidad, previo a ser utilizada o difundida. Aplicamos el modelo de comunicación estratégica a lo interno como a lo externo tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés. Se ha establecido un Reglamento de Redes Sociales, para controlar las informaciones que de forma electrónica sean difundidas. Para controlar que se cumpla con este reglamento la Dirección de Asuntos Internos se mantiene verificando contenidos subido por agentes policiales en redes y página web Evidencias: a) Compendio Política Institucional b) Modelo de Comunicación Estratégica c) Política de Comunicaciones Estratégicas d) Capture pantalla repositorio de Sistema de Calidad. e) Reglamento de Redes Sociales Avances 2025/2026: • La Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva (DICAD) garantiza la actualización de los sistemas de órdenes de arresto, rebeldías, prófugos y condenados. Los	
--	--	--

	informes semanales de estadística delictiva (Reporte Nro. 152 más reciente) evidencian el monitoreo continuo. • El Reglamento de Redes Sociales institucional, supervisado por Asuntos Internos, controla el contenido publicado por los miembros en medios digitales. Los acuerdos de confidencialidad protegen la información institucional sensible. • La Dirección de Ciberseguridad, el SOC (Security Operation Center) y el antivirus SOPHOS (400+ máquinas monitoreadas) aseguran la integridad y confidencialidad de la información institucional.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Se evidencia el intercambio permanente de conocimiento de la organización al personal de la organización sobre aspectos relevante a la mismas. Se han colocado en todas las áreas de la institución la Misión, Visión y Valores, las mismas con una línea grafica estándar A través del aplicativo PSP, se evidencia la transferencia de conocimientos en temas de interés para los policías. Se evidencia manuales de procesos y procedimientos en todas las áreas de la institución, de manera que los colaboradores puedan tener conocimiento de las actividades de sus áreas de máximo a mínimo nivel.	

	En el nivel administrativo, las actividades son monitoreada por una unidad correspondiente y los mismos desarrolladores pueden verificar el nivel de avance. Contamos con un perfil de redes sociales “TransformacionpoliciaRD” destinado a dar a conocer a los ciudadanos y nuestros miembros policiales todo los pasos y acciones desarrolladas en la reforma y transformación policial. Evidencias: a) Memorándum para colocar la Misión, Visión y Valores, en todas las áreas. b) Minutas de reuniones de retroalimentación c) Programas de capacitación d) Foros e) Manual de Organización y Funciones f) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Avances 2025/2026: • La PSP, la intranet, el correo institucional (@policia.gob.do, 3,200 cuentas activas) y los murales digitales constituyen los canales internos de transferencia de conocimiento. El perfil 'TransformacionpoliciaRD' difunde los avances de la reforma. • Los manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos están disponibles en el repositorio de calidad para consulta de todas las áreas. La Misión, Visión y Valores institucionales están instalados en las diferentes dependencias con línea gráfica estándar.	
--	--	--

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

	d) Minuta elaboración POA e) Ruedas de prensa f) Notas de prensa g) Portal de la OAI Avances 2025/2026: • El portal de transparencia, la OAI, el SAIP y los datos abiertos (NORTIC A3) garantizan acceso ciudadano a la información institucional. El menú de accesibilidad del portal web permite el acceso a personas con discapacidades visuales. • Los informes semanales de estadística delictiva son publicados en el portal y difundidos a medios de comunicación, permitiendo el análisis ciudadano e independiente de los indicadores de seguridad.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se evidencia que la institución garantiza, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización, ya que se mantienen los informes de años anteriores, minutas y si dejan de laborar en un área específica se le requiere un informe de entrega. Contamos con un protocolo de relevo de mando, con el cual aseguramos la continuidad de los procesos y así como la rendición de cuenta mediante informes de gestión de las áreas de la institución mediante solicitudes periódicas del alto mando. Se cuenta con un histórico de memorias institucionales, las misma a disposición en la página web institucional	

	Se evidencia que se garantice la confiabilidad, a través de los acuerdos de confidencialidad para salvaguardar la información. Además de evidencian los manuales de cargos y manuales de funciones, garantizando que los colaboradores puedan realizar sus labores bajo el mismo estándar, mantenerse actualizado y no paralizar las operaciones si alguno deja de laborar Evidencias: a) Informe de entrega b) Protocolo de relevo c) Captura página web con histórico de memorias institucionales d) Acuerdo de confidencialidad e) Manual de Políticas, procesos y Procedimientos. f) Formulario de acuerdo de confidencialidad Avances 2025/2026: • El protocolo de relevo de mando garantiza la entrega de informes de gestión al sucesor. El Ulticabinet y el SAS almacenan el historial de casos, análisis e informes, independientemente de quién los elaboró. Las memorias institucionales anuales preservan el conocimiento estratégico. • Los acuerdos de confidencialidad firmados por los miembros al ingresar y al egresar de funciones sensibles protegen la información institucional durante y después de la relación laboral.	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia en el PEI, el diseño de la gestión TIC, alineando la planificación estratégica, para optimizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional. También el diseño de gestión TIC, se encuentra alineado al POA 2025, donde se ha planificado y se encuentra en ejecución el desarrollo de la Dirección de Tecnología. Para esto se han establecido indicadores de avances. De acuerdo con la misión institucional, se evidencia el diseño de herramientas tecnológicas, para fortalecer la institucionalidad y la medición de los índices de criminalidad y estadísticos. Evidencias: a) Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio) b) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones c) Sistema de Información y Administración de Nomina de Recursos Humanos (SIANRH) d) Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM) e) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC) f) PEI 2025-2028 Avances 2025/2026:	

	• El eje estratégico B del PEI 2025-2028 'Modernización Operativa' incluye la gestión TIC como componente central. El POA 2025 de la Dirección de Tecnología fue ejecutado con indicadores de avance medibles. Las inversiones tecnológicas están priorizadas en el Plan de Compras y Contrataciones. • La Arquitectura de Seguridad Informática (SOC + NOC + Ciberseguridad) fue consolidada en 2025, con el Data Center migrado, el Switch Core renovado y la fibra óptica de 48 hilos instalada, cumpliendo los objetivos estratégicos de soberanía y continuidad tecnológica.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que al momento de adquirir herramientas o sistemas tecnológicos se evalúan las diferentes ofertas, que permita mayor efectividad y eficacia para la institución, así como su rentabilidad, prolongación de su uso en el tiempo y su interrelación complementaria con otros sistemas de la institución. Evidencia: a) Acta comité de Compras b) Reuniones con representante MICROSOFT Y AXXON Avances 2025/2026: • El Comité de Compras evalúa las ofertas tecnológicas con criterios de costo-efectividad, durabilidad e interoperabilidad antes de cualquier adquisición. Las reuniones con MICROSOFT y Axon en 2025 evaluaron propuestas de sistemas de gestión de casos y evidencias.	

	• El Zabbix 7.0 monitorea en tiempo real el rendimiento de la infraestructura tecnológica, generando métricas de disponibilidad y eficiencia que informan las decisiones de inversión.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se evidencia la gestión y uso de nueva tecnología para eficientizar las labores de policías. Se ha implementado en distintos puntos del país el equipamiento con Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser), para el patrullaje preventivo, lo cual surge como respuesta a la necesidad de fortalecer el trabajo preventivo de la Policía Nacional mediante la supervisión y el uso no letal de la fuerza. Contemplamos la incorporación de los sets de cámaras corporales bobycams y para los vehículos Carkits, tipo policial para servicios de patrullaje con software de gestión de evidencias visuales y los sets de pistolas eléctricas no letales (Taser) totalmente integrables entre sí, en un ecosistema tecnológico. Se puso en funcionamiento el nuevo Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC), en su versión 2.0, ha sido rediseñado en su totalidad para brindar un centro de información centralizado, interconectado con distintas fuentes de datos internas y externas. Contamos con la tecnología SAS, la cual analiza las distintas fuentes de información que genera la institución (Recepción de Denuncias, Redes Sociales, Medios Digitales, Bases de Datos Institucionales, Archivo de investigación Criminal) y la convierte en informes de análisis situacionales	

	para la prevención e investigación de los crímenes y delitos. Se evidencia que los recursos necesarios, para fortalecer el área de tecnología están plasmado en el POA, y cuentan con sus respectivo indicadores y metas. Evidencias: a) Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser) b) Sistema Policial de Consultas Criminológicas (SPCC) c) POA de Tecnología. Avances 2025/2026: • En 2025 se desplegaron 927 cámaras corporales (Taser7/Axon Body3) con capacitación de 1,669 agentes. El DEBI 360 fue mejorado con alertas biométricas azules (adultos) y rosadas (menores). El CABIS alcanzó 63% de implementación para análisis balístico. • El RPM (Reconocimiento de Patrones de Movilidad) generó 1,028 alertas positivas. El reconocimiento facial fue integrado en DICRIM y DINTEL. El sistema de QR en uniformes permite identificación instantánea de agentes en el campo. • La plataforma de verificación de teléfonos celulares robados (2026) añade una nueva herramienta tecnológica al catálogo de servicios ciudadanos, desarrollada en coordinación con el Ministerio de Interior.	
--	---	--

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

	Se evidencia la puesta en marcha de un sistema de digitalización y Escáner de los documentos institucionales. Evidencias: a) Captura de pantalla del portal web de Transparencia de la Policía Nacional b) Informe del fortalecimiento del Datacenter (Centro de Datos de la Policía Nacional) c) Captura de pantalla Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio) d) Sistema de digitalización e) Capture pantalla menú de buzones virtuales y de la línea 311 Avances 2025/2026: • La plataforma PSP digitaliza los servicios de RRHH para los 45,407 efectivos (vacaciones, descuentos, nómina, biblioteca). El sistema de Lista de Servicio estandariza la programación de turnos en todas las dependencias. • El sistema de gestión de evidencias Axon Evidence centraliza los videos de las cámaras corporales para su uso en investigaciones judiciales. El Sistema de Comunicaciones VoIP reemplazó la telefonía analógica en las instalaciones principales. • Las copias de seguridad en servidores espejo nacionales (con planificación de un espejo en Santiago) garantizan la resiliencia de los datos ante fallas o desastres.	
--	--	--

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Aplicamos la norma NORTIC A4, sobre interoperabilidad, en la que se ha logrado tener conexión con la JCE y la DGI, permitiendo agilizar los servicios que se ofrecen al ciudadano, a los fines de expedir certificaciones de vehículo de motor y las denuncias, permitiendo a la institución obtener los datos reales de los ciudadanos o vehículos denunciado, actualmente se encuentra en ampliación con las demás instituciones del estado. Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Tenemos diseñado un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados. Se ha reconfigurado la red interna de comunicación mediante VozIP, tanto para la comunicación de telefónica de las oficinas como la interconexión IP con las dotaciones policiales, flotas y radios. Evidencias: f) Certificación de Vehículos de Motor y Acta de Denuncia g) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple h) Captura de pantalla del sistema i) Certificación.	
--	---	--

	Avances 2025/2026: • La interoperabilidad con JCE (NORTIC A4) agiliza la expedición de certificaciones de vehículos y la verificación de datos de ciudadanos denunciantes. La App 'Tu Policía RD' permite denuncias anónimas y reportes en línea desde dispositivos móviles. • El portal de Denuncia Virtual permite recibir el servicio sin desplazarse a una estación policial. El sistema ARCO 2.0 en cuatro territorios piloto digitaliza el registro y control de detenidos, mejorando la trazabilidad y la transparencia del proceso. • La NORTIC A4 (interoperabilidad), certificada y activa, facilita el intercambio de datos con DGI, Migración, TSS y otras instituciones del Estado, mejorando la eficiencia de los procesos investigativos.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad cibernética que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. Se evidencia la asignación de usuarios que permitan la identificación e individualización de perfiles, para mantener una protección efectiva de los sistemas. Se creo un sistema de autenticación vía Token para controlar el acceso y la seguridad de los sistemas policiales. Fue creada la Dirección de Ciberseguridad dentro de la institución, encargada de asesorar a la	

	Dirección General sobre las recomendaciones y acciones de seguridad en la información. Evidencias: a) Normas OPTIC b) Antivirus-firewall c) Aplicación de autenticación de usuario Token d) Otras herramientas de protección de datos e) Asignación de usuario f) Control de acceso a áreas de manejo de información sensible g) Software antivirus h) Acuerdos de confidencialidad Avances 2025/2026: • La Dirección de Ciberseguridad (creada en el período anterior) asesora al Director General sobre las recomendaciones de seguridad de la información. El SOC monitorea amenazas 24/7. El antivirus SOPHOS protege más de 400 máquinas. • El nuevo Código de Ética (Arts. 32-35) prohíbe expresamente el uso de plataformas externas de IA para procesar información clasificada, con sanciones graves o muy graves según el nivel de afectación a la seguridad institucional o nacional. • El sistema de autenticación Token y la gestión de perfiles de usuario individualizados controlan el acceso a los sistemas policiales. La encriptación de 10 bases de datos centrales protege la información más sensible.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y	Se evidencia el cumplimiento de tomar en cuenta el impacto socio económico y ambiental de las TICs, ya que se creó una política de disposición o	

usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos DSTI-PI-01. Se toma en cuenta la accesibilidad en el portal institucional, logrando que personas con algunas discapacidades puedan acceder a las informaciones. De igual forma se evidencia una constante actualización en la adquisición de productos electrónicos conforme al uso y residuos, discontinuación de cartuchos por el uso de tintas recargables. Evidencias: a) Políticas de eliminación de residuos tecnológicos b) Captura menú accesibilidad Avances 2025/2026: • La política de eliminación de activos tecnológicos y medios de almacenamiento (DSTI-PI-01) regula la disposición responsable de los residuos electrónicos. La transición a tintas recargables ha reducido la generación de cartuchos de impresión. • El menú de accesibilidad del portal web garantiza que personas con discapacidades visuales puedan acceder a los servicios digitales institucionales, cumpliendo los estándares de inclusión digital. • La migración al Data Center propio redujo la dependencia de servicios en la nube externa y el costo recurrente de alojamiento, con impacto socioeconómico positivo en la soberanía tecnológica del Estado.	
---	--	--

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Contamos con un Departamento de Transportación el cual se encarga del mantenimiento de la flotilla vehicular para evitar su depreciación a corto plazo, así como también fue construido el taller de transportación el cual contará con certificación internacional para la reparación de los vehículos de la institución. Se evidencia en la planificación, se contemplan las necesidades para un adecuado ambiente laboral, ya que se gestiona la compra de mobiliarios y equipos, los mismos plasmados en los planes operativos anuales. Se evidencia que la institución garantiza que los mobiliarios cumplan con las especificaciones de confort adecuado, ya que se realizan levantamiento para verificar el uso correcto de sillas ergonómicas en las oficinas. Se evidencia que la institución garantiza la adecuación de áreas físicas a través del Departamento de ingeniería, optimizando las labores de los colaboradores, sin embargo, necesita fortalecerse dicho proceso.	La institución cuenta con una gran cantidad de infraestructura bajo la modalidad de alquiler, lo que imposibilita adecuaciones e inversiones de remodelación Existen necesidades vehiculares y mobiliarias en un alto porcentaje de estaciones

	Actualmente la institución con apoyo de la Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial ha construido y remozado un total de aproximadamente 103 dotaciones policiales acorde a las necesidades y requerimientos de los nuevos tiempos, y se contempla la construcción de 106 nuevos destacamentos bajo las mismas características, pabellones masculinos y femeninos, centros de retención de personas para mujeres y hombres, así como áreas de recepción y atención al ciudadano que garanticen la confidencialidad y la comodidad del usuario. Evidencias: a) Fotografías de construcción y remozamiento de dotaciones policiales b) Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas c) Solicitudes de mobiliarios y equipos d) Fotografías de infraestructura e) Estructura libre acceso a la información f) POA g) Informes de las nuevas áreas h) Solicitudes de readecuación de áreas i) Compra de equipos Avances 2025/2026: • En 2025 se construyeron 17 nuevas estaciones policiales con impacto en 3,155,610 personas. Acumulado 2020-2025: 103 estaciones construidas o remozadas de las 718 existentes. El proyecto de 106 nuevas estaciones para el cuatrienio 2025-2028 se encuentra en fase de licitación. • El taller de transportación institucional (con certificación internacional en proceso) centraliza el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular. El Nuevo Modelo de Patrullaje incluyó 79	
--	---	--

	camionetas y 72 motocicletas nuevas en el Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Santiago. • Se adoptaron cuatro modelos estandarizados de construcción de estaciones policiales que incluyen: pabellones diferenciados por género, centros de retención para hombres y mujeres, áreas de recepción ciudadana con privacidad, oficinas con identidad corporativa uniforme.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Un gran porcentaje de dependencias de la Policía Nacional poseen la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Se cuenta ya con 4 modelos estandarizados de construcción de estaciones policiales para lograr instalaciones seguras y efectivas de los cuales aproximadamente 103 han sido inaugurados y se contempla para este cuatreno un total de 106 más los cuales ya se encuentran en fase de licitación. Evidencias: a) Planos y listados de proyectos en ejecución b) Fotografías de las áreas c) Informe de mantenimiento a instalaciones Avances 2025/2026: • Los 4 modelos estandarizados de construcción incluyen rampas de acceso para personas con discapacidad, señalética adecuada y áreas de atención ciudadana con privacidad. Las estaciones nuevas y remozadas cuentan con pabellones diferenciados por género.	Ampliar el programa de remozamiento a las estaciones que operan en instalaciones alquiladas o con infraestructura deteriorada.

	• El Departamento de Seguridad Interna organiza el acceso a los parqueos y coordina los esquemas de seguridad para los diferentes tipos de visitantes e instalaciones de la sede principal. • La Encuesta de Satisfacción 2025 registró 93.2% de satisfacción con la accesibilidad y localización de las instalaciones, y 94.16% con los elementos materiales de señalización.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La institución cuenta con un Departamento de ingeniería, el cual da seguimiento a las infraestructuras y componentes de estas, así también se realizan las reparaciones a las oficinas y mantenimiento a los aires y sistema eléctrico, de igual forma un área de soporte técnico que da mantenimiento a los equipos tecnológicos. En el área de Policía Turística, contamos con apoyo de instituciones y entidades públicas y privadas, que nos permiten asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados y en otras áreas se dan mantenimientos a las edificaciones atendiendo a sus requerimientos. Se evidencia el control de los activos de la institución, a través de los procedimientos establecidos. Se realizan las codificaciones a los activos. Se evidencia el debido proceso de descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.	No se evidencia políticas internas para el reciclaje seguro

	Evidencias: a) Acuerdos interinstitucionales (con POLITUR), b) Presupuesto para mantenimiento a infraestructura física y a equipos tecnológicos c) Estructura Departamento de Ingeniería y de Soporte Técnico d) Oficios de Descargo e) Inventario de bienes Avances 2025/2026: • El Departamento de Ingeniería realiza seguimiento al ciclo de vida de la infraestructura y ejecuta reparaciones de mantenimiento preventivo y correctivo. El Departamento de Soporte Técnico gestiona el ciclo de vida de los equipos tecnológicos. • Los activos están codificados y registrados en el SIAB. Los bienes obsoletos son dados de baja mediante el proceso formal de descargo ante la Dirección General de Bienes Nacionales, con documentación archivada. • La política de eliminación de activos tecnológicos (DSTI-PI-01) regula la disposición ambiental responsable de los equipos en desuso.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia se garantiza que los jóvenes de diferentes comunidades puedan fortalecer sus capacidades deportivas, ya que se adecuan algunas áreas para que los fines de semana se realicen actividades deportivas, tal es el caso de la parte frontal del Palacio de la Policía, así como algunas sedes regionales que cuentan con canchas de	

	baloncesto y espacios para reuniones con las juntas de vecinos En el instituto Policial de Educación Superior, se cuenta con un moderno auditorio, el mismo es facilitado para actividades de algunos grupos de interés. Evidencia: a) Solicitudes b) Informes Avances 2025/2026: • Las instalaciones de la Policía Nacional son utilizadas para actividades deportivas abiertas al público (carreras 5K/10K/21K organizadas en 2025, con categoría de silla de ruedas), en Punta Cana, El Seibo, Puerto Plata y Barahona. • El auditorio del IPES es facilitado para actividades de grupos de interés. Las canchas de baloncesto en sedes regionales y los espacios del frente del Palacio de la Policía se utilizan para actividades comunitarias de fines de semana. • El Club de Oficiales apoya bodas colectivas y eventos sociales de los miembros, mientras que la Banda de Música y el Departamento Artístico brindan servicios gratuitos para actividades ciudadanas.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Aplicamos mantenimientos preventivos y correctivos a nuestro parque vehicular, que se utilizan para realizar los servicios en áreas específicas y priorizadas, manejamos políticas de	

	ahorro energético mediante el uso de bombillas led y aires con tecnología inverte. Las unidades cuentan con una inspección en el relevo de turno, así como también un control en el abastecimiento de combustible, conforme a la operatividad de cada una. Es instruido mediante memorándum por el alto mando institucional, el uso racional de la energía eléctrica, contemplando medidas disciplinarias a adoptar en caso de inobservancia e incumplimiento, debiendo cada oficina apagar las luces y equipos al finalizar la jornada. Evidencias: a) Mantenimiento de vehículos b) Registro de asignación de vehículos c) Memorándums Avances 2025/2026: • El mantenimiento preventivo del parque vehicular reduce la tasa de inoperatividad. El control de combustible por unidad y turno asegura el uso racional del recurso. Las políticas de ahorro de energía (bombillas LED, aires inverter) reducen el consumo eléctrico en las instalaciones. • La instrucción del alto mando sobre uso racional de la energía (memorándum institucional) establece medidas disciplinarias ante incumplimiento, generando conciencia en todos los niveles sobre la eficiencia energética.	
--	--	--

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia una adecuada accesibilidad física de la instalación de la sede central por su ubicación física, para los diferentes grupos de interés. Se evidencia diferentes rutas del servicio público que facilitan el acceso a las instalaciones del palacio de la Policía Nacional, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. La institución cuenta con un Departamento de Seguridad Interna la cual ha desarrollado diferentes acciones con el propósito de organizar y eficientizar el uso de los parqueos, dotando a los miembros de la una identificación del parqueo que le corresponde, pudiendo organizar los mismos y su uso, creando una coordinación para el desarrollo de eventos o visitas anunciadas en donde son gestionados los parqueos necesarios para tales fines. La institución ha gestionado acuerdos en favor de nuestros policías para que los mismos cuenten con transporte público gratuito, con lo cual se reduce significativamente el uso de vehículos privados, ya que las rutas de OMSA, Metro y teleférico se encuentran muy próximas a la sede principal y las distintas dotaciones policiales del Gran Santo Domingo y Santiago. Evidencias: a) Ubicación de instalaciones b) Fotografía parqueo para minusválido y embarazadas c) Fotografía de rampa para minusválido d) Acuerdo OMSA Y METRO	No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades
--	---	--

	Avances 2025/2026: • La sede central cuenta con rutas del transporte público (OMSA, Metro, Teleférico) próximas y accesibles. Los acuerdos con OMSA y el Metro garantizan transporte gratuito para los efectivos, reduciendo la dependencia del vehículo privado. • El Departamento de Seguridad Interna gestiona el sistema de identificación de parqueos para empleados y coordina los accesos para eventos y visitas oficiales. Las instalaciones cuentan con rampas para personas con discapacidad y parqueos señalizados para personas vulnerables.	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos por áreas con asesoría externa. Evidencias: a) Mapa de procesos de Nivel I b) Mapas de procesos Nivel II por áreas c) Manuales de políticas Procesos y procedimientos por área Avances 2025/2026: • El mapa de procesos institucional (Nivel I y Nivel 2) fue actualizado en 2025 en las principales dependencias. Los manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos (PPP) cubren los procesos de	Completar la documentación de procesos en el 100% de las direcciones, incluyendo las regionales y especializadas que aún no tienen manuales PPP actualizados.

	reclutamiento, investigación, prevención, RRHH, compras, capacitación y gestión documental. • La 'caja de herramientas' del Nuevo Modelo de Servicio Policial incluye protocolos 9-I-I, planes especiales de patrullaje, guía práctica de actuación y manual de uso del cinturón multipropósito, documentando los procesos operativos del Nuevo Modelo. • La caracterización de procesos identifica propietarios, entradas (necesidades de grupos de interés), transformaciones y salidas (nivel de satisfacción), garantizando una visión de proceso completa.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos. Contamos con la División Administrativa Atención al Usuario, en la dirección Central de Recursos Humanos, en la cual se puede solicitar todos los servicios que brinda la dirección a los miembros policiales, además gestionar otros servicios a nivel institucional. Evidencias: a) Digitalización de los archivos b) Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH c) Evaluaciones psicológicas PISCOWEP d) Certificaciones e) Sistema de denuncia f) Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) g) El Sistema Tabla Mínima de Acción (TAM) h) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones	

	i) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC) Avances 2025/2026: • El SIARH gestiona los procesos de RRHH. El SIGEF gestiona los financieros. El Ulticabinet la documentación. El SAS el análisis delictivo. El ARCO 2.0 el registro de detenidos. El SPCC 2.0 las consultas criminológicas. El sistema de Lista de Servicio estandariza los turnos. • El sistema de Denuncia Virtual, la App 'Tu Policía RD' y el portal de certificaciones en línea digitalizan los procesos de atención ciudadana. El sistema de verificación de celulares robados (2026) añade un nuevo proceso digital de servicio ciudadano. • La interoperabilidad con JCE, DGI, Migración, TSS y INTERPOL (NORTIC A4) crea un sistema integrado de gestión de procesos que aprovecha datos externos para mejorar la eficiencia operativa.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna. Se han destinado recursos para la adquisición de equipos y tecnologías para garantizar procesos informáticos y archivos digitales. Evidencias: a) Matriz de riesgo b) Planes de Acción c) Planes de evacuación d) Programa anual de auditoría e) Sistema de control documental.	

	f) Equipos tecnológicos y programas informáticos Avances 2025/2026: • La Dirección de Control Interno ejecutó el programa anual de auditorías 2025, evaluando procesos financieros, operativos y de gestión de riesgos con la metodología del Mapa de Aseguramiento. Los hallazgos son canalizados a las áreas con plazos de corrección definidos. • Las NOBACI (85.88% en 2025) incluyen como componente el Monitoreo y Evaluación (92.31%), evidenciando un sistema activo de verificación de la eficacia de los controles. La Valoración y Administración de Riesgos alcanzó 100%. • Los planes de acción derivados de la Autoevaluación CAF 2025 son monitoreados trimestralmente por el Departamento de Calidad de la DIPLAN, con informes de avance al Comité de Calidad.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En la documentación de procesos y procedimientos, Se ha identificado a los propietarios de estos, además, en la estructura documental se describen de forma estandarizada las responsabilidades de todas las áreas involucradas. Evidencias: a) Caracterización procesos b) Mapa de procesos I, II nivel c) Manual de Políticas, Procesos y procedimientos Avances 2025/2026:	

	• La estructura documental de los manuales PPP define explícitamente los propietarios de cada proceso, sus responsabilidades, competencias requeridas y mecanismos de coordinación con otras áreas. Los adjuntos de planificación por dirección apoyan el seguimiento a los propietarios. • Los acuerdos de desempeño individuales asignan formalmente a cada miembro la responsabilidad por las actividades de los procesos que ejecuta, creando rendición de cuentas personal sobre los resultados.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Tenemos procesos investigativos que se revisan en busca de simplificación de trámites de acuerdo con su marco legal, aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes. Contamos con procesos de simplificación y actualización de procesos, que se revisan periódicamente, para adaptarlos a las normativas vigentes. aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes. Evidencias: a) Procedimiento de orden de arresto b) Procedimiento de orden en flagrante delito c) Procedimiento de pensiones y jubilaciones. d) Procedimiento de expedición de certificaciones e) Procedimiento de evaluación de perfiles. f) Procedimientos de traslados y designaciones.	

	g) Procesos y procedimientos de emisión de vacaciones y permisos. h) Procedimiento de capacitaciones i) Procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Avances 2025/2026: • El proceso de Denuncia Virtual y la App 'Tu Policía RD' eliminan la necesidad de que el ciudadano se desplace físicamente a una estación policial para interponer una denuncia, simplificando el proceso de atención al ciudadano. • El ARCO 2.0 simplifica el proceso de registro y control de detenidos, eliminando el registro manual en papel y acelerando la consulta de información para familiares e instituciones. • Los procesos de expedición de certificaciones y verificación de vehículos en línea (integración JCE/DGI) simplifican la obtención de servicios que antes requerían visitas presenciales y espera en filas.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se impulsa la innovación al prestar atención a las buenas prácticas, se reciben comisiones de diferentes países (Colombia, España, Brasil, Italia, Estados Unidos, entre otras), para recibir asesoría. también se visitan países como Estados Unidos, China y Colombia para conocer sus procesos y referenciaciones. De igual forma se envían cadetes a terminar su preparación en Chile, Colombia y Panamá. Evidencias:	

	a) Informe de visitas de comisiones (Análisis y documentación de puesto, c) Informe de visitas a otros países, fotos d) Listados de cadetes formados en otros países, fotos Avances 2025/2026: • Las visitas de referenciación a Colombia, España, Italia, EE.UU. y otros países generaron insumos para el diseño del Nuevo Modelo de Servicio Policial y los protocolos operativos. Los cadetes completan parte de su formación en Chile, Colombia y Panamá. • La cooperación con la INL (EE.UU.) introduce mejores prácticas en técnicas investigativas, forenses digitales y gestión de evidencias, optimizando los procesos de investigación criminal. • El primer Informe del Plan de Mejora CAF 2025 sistematiza las acciones de innovación de procesos identificadas en el autodiagnóstico 2024, con seguimiento trimestral por el Comité de Calidad.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes en los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano: Fiabilidad Tiempo de respuesta Seguridad Accesibilidad Profesionalidad	

	Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso al Ciudadano (96% de cumplimiento en auditoría MAP noviembre 2025) define indicadores de resultados para 11 servicios comprometidos: fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad, accesibilidad y profesionalidad. • Los indicadores del sistema RUTA monitorean los procesos misionales: casos resueltos (53,172 en 2025), zonas patrulladas (7,942), servicios comprometidos atendidos (59,521). El tiempo de respuesta alcanzó 100% y la calidad del servicio 93.6%.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se revisan y se aplican mejoras a los procesos de protección de datos, se hacen respaldo de las informaciones almacenadas en nuestros servidores manteniendo una copia de seguridad actualizado. Evidencias: a) Contratación de servidores espejos internacionales. Avances 2025/2026: • La encriptación de 10 bases de datos centrales, el sistema de autenticación Token y los protocolos de backup en servidores espejo garantizan la protección de los datos personales e institucionales conforme a los estándares de la OGTIC.	

	• El nuevo Código de Ética (Arts. 17, 32-35) establece el deber de confidencialidad y prohíbe el uso de plataformas externas de IA para procesar información institucional sensible, creando un marco disciplinario robusto para la protección de datos. • El acuerdo interinstitucional de la Resolución 038-2026 establece que la información del SISMAP Seguridad Ciudadana tendrá carácter institucional y confidencial, sujeta a normas de protección de datos y uso legítimo.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucra a través de encuesta a los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Se realizan encuestas de percepción ciudadana, en los centros de atención al ciudadano de la Dirección de Análisis y documentación delictiva y en el área de Investigación de Vehículos Robados perteneciente a la Dirección Central de Investigación, para medir el nivel de satisfacción e identificar las mejoras que demanda la sociedad a los servicios brindados por la institución. A través de los buzones de sugerencias, físicos y digitales, se recogen opiniones, quejas y reclamaciones, que son analizadas y utilizadas para aplicar mejoras a los procesos y servicios. La ciudadanía tiene un rol esencial en todo el proceso de transformación y reforma, tomando en cuenta las necesidades territoriales y sus habitantes	Ampliar los mecanismos de coevaluación ciudadana a nivel de estación policial, articulados con el SISMAP Seguridad Ciudadana 2026.

	en la aportación de información a través de las juntas de vecinos y líderes comunitarios. Evidencias: a) Informes de aplicación de encuestas a los ciudadanos (Centros de recepción de denuncias y Plan piloto). b) Informe de comportamiento de buzones QRS c) Carta Compromiso al Ciudadano Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso al Ciudadano 2025-2027 fue renovada incorporando los estándares de servicio validados por encuestas ciudadanas. Los buzones QRS (100 nuevos en 2025) y el buzón virtual recogen retroalimentación continua de los usuarios. • El Nuevo Modelo de Servicio Policial fue co-diseñado con comunidades, juntas de vecinos y líderes locales en los cuatro territorios piloto, incorporando sus necesidades específicas en el diseño del patrullaje preventivo y los protocolos de atención ciudadana. • Las 730 encuestas de satisfacción ciudadana (MAP, 2025) y los diálogos de proximidad (20,415 actividades) son los principales mecanismos de coevaluación y retroalimentación para la mejora de los servicios.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Se ha diseñado un sistema de	

	servicio en línea que permite al ciudadano colocar una denuncia y recibir el servicio sin desplazarse a una estación policial. Evidencias: a) Aplicación móvil APPDENUNCIAS, disponible en Android y Apple b) Captura de pantalla del sistema c) Certificación d) Captura de pantalla de Sistema Ulti Dash Avances 2025/2026: • La App 'Tu Policía RD', la plataforma de Denuncia Virtual, el portal de certificaciones en línea y la nueva herramienta de verificación de celulares robados (2026) representan servicios diseñados bajo el principio 'una sola vez', reduciendo la necesidad de visitas presenciales repetidas. • El ARCO 2.0 en cuatro territorios piloto permite a los familiares conocer el estado de personas detenidas sin necesidad de desplazarse a la estación, innovando el servicio de información sobre detenidos. • La Fuerza de Tarea Conjunta analiza semanalmente con el Presidente los datos de criminalidad para ajustar los servicios de seguridad según la demanda territorial en tiempo casi real.
--	---

--	--

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Contamos con El Departamento de Equidad de Género, donde se garantiza que sea aplicada la equidad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos. Se realizan programas de impartición de capacitaciones sobre equidad de género, además contamos con un proyecto de instalación de salas de lactancias en diferentes dependencias policiales, para garantizar necesidades de Agentes policiales.

Evidencias:

- a) Manual de funciones de la Dirección de Equidad de Género
- b) Telefonemas de designaciones de personal femenino
- c) Citaciones y certificados de capacitaciones sobre equidad de género.
- d) Imágenes de Sala de lactancia materna

Avances 2025/2026:

- La Dirección de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar, la Policía de Niños, Niñas y Adolescentes, y la Policía Escolar son unidades especializadas que diseñan servicios diferenciados para grupos con necesidades específicas.
- Las salas de lactancia instaladas en la sede central, DIGESETT y POLITUR (2025) responden a las necesidades diferenciadas de las agentes policiales femeninas. Las capacitaciones sobre Violencia de

	Género, Atención a Víctimas y Equidad de Género mejoran la calidad del servicio diferenciado. • La encuesta de satisfacción 2025 desagrega resultados por género (79.74% masculino / 20.26% femenino) y edad (18-70+ años), permitiendo identificar diferencias en la percepción del servicio según el perfil del ciudadano.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, programa de televisión, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas. Evidencias: - Portal digital de recepción de denuncias 24 horas. - Facebook - Instagram - Horarios de trabajo 24 horas en áreas de acceso a denuncias - Brochures - Videos - Spots publicitarios en diferentes idiomas - Mural digital Avances 2025/2026: • Los servicios de denuncia operan 24 horas, 7 días a la semana, tanto de forma presencial como digital. El portal web cumple estándares NORTIC A2 de accesibilidad. Los servicios de emergencia son accesibles al 100% del territorio nacional. • Los spots publicitarios en diferentes idiomas, los brochures y los murales digitales garantizan la accesibilidad informativa para diferentes grupos de la población, incluyendo turistas y población migrante.	

	• La encuesta de satisfacción 2025 registró 94.15% de satisfacción con el horario de atención y 93.51% con la accesibilidad en general.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se ha definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional. Contamos con acuerdos interinstitucionales, con instituciones castrenses y otras instituciones del sector público (INAP, INFOTEP, CAPGEFI, Universidades, Armada de la República, Instituto Superior para la Defensa), en los procesos de capacitación y otros servicios. Evidencias: a) Plan Operativo Anual (POA) b) Plan Estratégico Institucional c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Acuerdos interinstitucionales e) Certificados de capacitaciones de otras instituciones f) Plan anual de Capacitación Avances 2025/2026: • La Fuerza de Tarea Conjunta (reuniones lunes presididas por el Presidente) coordina los procesos operativos de la Policía Nacional, las	

	Fuerzas Armadas, el Ministerio Público, la DNCD, la DIGESETT y otras instituciones de seguridad. • El Consejo Superior Policial, integrado por el Ministro de Interior y Policía, el Procurador General y el Director General, coordina los procesos estratégicos y normativos de la institución con las autoridades políticas. • La interoperabilidad con JCE, DGI, Migración, INTERPOL y otras instituciones crea una cadena de servicio integrada para la investigación criminal, el control fronterizo y la gestión de antecedentes.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Existe intercambio de datos con otras instituciones externas (Procuraduría General de la República, Embajada de los Estados Unidos de América, Sociedad Civil, instituciones militares, DGII, INTRANT, DGM, DNCD, JCE, Contraloría de la República, Fiscalía, Dirección General de Migración). Evidencias: a) Acuerdos b) Informes c) Comunicaciones d) Solicitud de información Avances 2025/2026: • La NORTIC A4 (interoperabilidad) formaliza el intercambio de datos con JCE, DGI y otras instituciones. El Sistema INTERPOL I24/7 integrado con Migración permite verificación en tiempo real de alertas internacionales. • DefensaDoc integra la documentación legal con el Ministerio Público. El Sistema 9-I-I coordina la	

	respuesta con bomberos, ambulancias y policía mediante una plataforma compartida de despacho. • La plataforma de verificación de celulares robados (2026), desarrollada en coordinación con Interior y Policía, es un ejemplo de sistema compartido entre instituciones para un servicio ciudadano integrado.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La Comisión para la Reforma Policial, enfocada en los procesos de reforma que atraviesa la Policía Nacional. Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de Defensa, Contraloría de la República, Defensa civil, Ministerio Público, Ministerio de Relaciones Exteriores, generando estrategias de trabajo y acuerdos interinstitucionales para la calidad del servicio que brinda la institución. Contamos con el Consejo Superior Policial, el cual está integrado por representantes de otras instituciones, donde se debaten y se toman decisiones sobre temas de interés institucional. Reunión cada lunes presidido por el presidente de la República, “Fuerza de Tarea” Evidencias: a) Comisionado de la Reforma Policial b) Convenio de colaboración del MAP c) Informe operativo COE d) Fotos de mesa de trabajo e) Listados de participantes Avances 2025/2026: • La Comisión para la Reforma Policial reúne a la Policía Nacional con el MAP, el MIP, la Contraloría, el Ministerio Público, la Defensa Civil y otros	

	organismos en mesas de trabajo para la implementación de las políticas de transformación. • Las mesas técnicas con la OGTIC para la interoperabilidad y con la DIGEPRES para la gestión presupuestaria son ejemplos de grupos de trabajo interinstitucionales para la solución de problemas específicos. • La Resolución 038-2026 creó un Acuerdo Interinstitucional entre el MAP, el Ministerio de Interior y la Policía Nacional para la implementación del SISMAP Seguridad Ciudadana, con roles y responsabilidades claramente definidos.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo, Estrategias de patrullajes mixtos, Capacitaciones interinstitucionales, entre otros. Evidencias: a) Mesas de trabajo b) Reuniones con asesores externos c) Listados de participantes d) Minutas y fotografías Avances 2025/2026: • Los patrullajes mixtos con las Fuerzas Armadas, los operativos conjuntos con la DNCD y las investigaciones coordinadas con el Ministerio Público son procesos inter-organizacionales que operan de forma rutinaria. • Las capacitaciones interinstitucionales (con INFOTEP, INAP, CAGEFI, universidades) y los intercambios con policías extranjeras fomentan el	

	aprendizaje y la colaboración inter-organizacional como práctica habitual.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Coordinamos actividades con otras Instituciones públicas como Ministerio Administrativo de la Presidencia de la República, el COE, Centro Nacional de Emergencias, Ministerio de defensa, Obras Públicas, Medios de comunicación, Salud Pública, INTRAN. Se gestiona la subvención de recursos y servicio con diferentes instituciones públicas, como son: Plan de vivienda. Subsidio por maternidad y lactancia, Préstamos bancarios, Transporte público a través de OPRET, medicamentos de alto costo, cobertura de servicio médicos, becas de estudios, descuentos en tiendas y supermercados, entre otros. Evidencias: a) Informe de asistencia al programa 9-I-I b) Plan Navidad segura c) Plan Semana Santa Segura d) Plan relámpago e) Plan de emergencia quédate en tu casa f) Aprobación de bonos y subsidios. g) Tarjeta de transporte h) Autorización de entrega de medicamentos y servicios médicos. i) Aprobación de préstamos bancarios. Avances 2025/2026: • El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana define los estándares operativos comunes para todas las instituciones del sistema de seguridad. La Carta Compromiso establece los estándares de calidad para los servicios policiales ciudadanos.	

	• Los bonos de vivienda, subsidios de maternidad, préstamos bancarios, transporte público y medicamentos de alto costo son recursos gestionados conjuntamente con instituciones públicas (Ministerio de Hacienda, SENASA, OMSA, OPRET) en beneficio de los miembros policiales. • La coordinación con el COE, el Centro Nacional de Emergencias y el Ministerio de Obras Públicas en planes de emergencia nacionales (Plan Navidad Segura, Plan Semana Santa, Plan Relámpago) evidencia estándares operativos compartidos.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia la asociación en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados con el Ministerio Público, Los ayuntamientos, Dirección General de Aduana, Dirección General de Migración, Ministerio de Medio Ambiente, Defensa Civil, Sistema 911, Cuerpo de Bomberos). La institución cuenta con patronatos conformados en los diferentes territorios que representan una solución viable y de apoyo a la policía local. Evidencias: a) Conformación de patronatos. b) Convenio de colaboración del MAP c) Informe operativo COE d) Actas de recepción de detenidos e) Fotos de mesa de trabajo f) Reuniones con asesores y analistas de otra organización	

	g) Listados de participantes Solicitud de colaboración Avances 2025/2026: • Los patronatos policiales comunitarios en los diferentes territorios constituyen un mecanismo de asociación con el nivel local (juntas de vecinos, ayuntamientos) para la coordinación de la seguridad ciudadana a escala micro-territorial. • La coordinación con los ayuntamientos para el diseño de los patrullajes preventivos y la identificación de zonas de riesgo garantiza que los servicios policiales respondan a las necesidades específicas de cada municipio. • La integración con el Sistema 9-1-1, los Cuerpos de Bomberos, la Defensa Civil y el MOPC en situaciones de emergencia permite una respuesta coordinada multi-nivel ante eventos críticos.	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Se evidencia la realización de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano del mes de junio-agosto 2025, realizado por el Dpto. De Calidad de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo de la P.N arrojando un 94% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes y en 2024 un 96%. Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido, bajo los siguientes atributos: 1) Fiabilidad 2) Capacidad de repuesta 3) Amabilidad 4) Seguridad 5) Profesionalidad 6) Accesibilidad Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 Avances 2025/2026: • La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2025 (730 encuestas, MAP/Observatorio Nacional de Calidad) registró 94% de satisfacción general con los servicios de la Policía Nacional, manteniendo la tendencia positiva de años anteriores (96% en 2024). • La tasa de homicidios descendió a 7.05 por 100,000 habitantes al 12 de junio de 2026 (mínimo histórico), con 29 de 34 territorios en tasas de un	Desarrollar una encuesta de percepción de imagen institucional con periodicidad semestral, articulada con el SISMAP Seguridad Ciudadana, para medir la evolución de la reputación con mayor frecuencia.
--	---	--

	dígito. Esta tendencia (12.54→10.00→8.30→7.05) es el indicador más visible del impacto de la institución en la calidad de vida ciudadana. • El mayor general Andrés Modesto Cruz Cruz declaró en su balance de 100 días (junio 2026) el compromiso con 'una Policía más profesional, humana, transparente y cercana a la ciudadanía', reforzando la imagen institucional en medios nacionales.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Fue aprobada en diciembre 2023, la segunda versión de la carta compromiso al ciudadano, en la cual la institución contempla los derechos y deberes del ciudadano al momento de solicitar un servicio de la Policía, así como las condiciones y atributos en las que la institución se compromete a brindar los mismos. Así mismo fue aprobado por el alto mando institucional el decálogo del comandante de policía, el cual establece 10 principios básicos para alcanzar altos niveles de calidad en el servicio en las diferentes dotaciones policiales. Mediante encuestas de satisfacción realizadas por el Departamento de Gestión de la Calidad, son medidas las condiciones en las que son brindados los servicios por la institución. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 b) Decálogo del comandante de Policía	

	c) Brochour Carta Compromiso al Ciudadano Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso 2025-2027 (96% de cumplimiento, auditada por el MAP) define los derechos y deberes del ciudadano al solicitar servicios policiales, los atributos de calidad y los tiempos de respuesta comprometidos. • El Decálogo del Comandante de Policía establece 10 principios para la calidad del servicio en las dotaciones. Las encuestas de satisfacción 2025 registraron: 94.12% de confiabilidad en el personal, 92.85% satisfacción con el tiempo de espera, 93.2% con la accesibilidad y señalización. • El Nuevo Modelo de Servicio Policial y la 'caja de herramientas' del comandante de dotación estandarizan el trato digno y el enfoque al ciudadano en las interacciones policiales cotidianas.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	A través de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo y del Departamento Planeación del Servicio son recibidas propuestas ciudadanas y de comunidades para la construcción de destacamentos, así como la creación de servicios de patrullajes, La institución realizó diversos encuentros con comunitarios y autoridades de diferentes instituciones para abordar problemáticas en el sector de capotillo, zona colonial, naco, los mina, Santiago Centro.	

	Evidencia: a) Solicitudes y donaciones de terrenos para construcción de destacamentos. b) Fotografías y minutas de reuniones junta de vecinos capotillo. Avances 2025/2026: • Los diálogos de proximidad (20,415 en 2025), los encuentros comunitarios (6,983) y los deportivos (20,006) suman 47,404 actividades de participación ciudadana en los procesos de diseño y evaluación del servicio policial. • Las juntas de vecinos y líderes comunitarios participan en el diseño de patrullajes preventivos en sus sectores, aportando información sobre zonas de riesgo, horarios críticos y tipos de incidencia. • La política institucional de Participación Social, aprobada en 2025, formaliza el marco de co-producción del servicio policial con la ciudadanía.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia el cumplimiento en la transparencia institucional, actualmente la Policía Nacional tiene un 100%, en la medición de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. Al 2025 De cara a la transparencia Institucional la Policía Nacional tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 con relación a las consultas recibidas por el Departamento de Libre Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 92%, 94%, 100%, 100% y 100% correspondientemente. Se evidencia que la institución ha logrado en el portal de transparencia por parte de la DIGEIG un	

	98 % en la evaluación actual. Se ha mantenido la tendencia positiva. Evidencias: a) Imagen del cuadro de Mando Integral. b) Tendencia Transparencia Institucional. c) Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04. d) Evaluación Portal de Transparencia DIGEIG. Avances 2025/2026: • El DIGEIG otorgó 100% de promedio anual de cumplimiento a la Policía Nacional durante todo el año 2025 en transparencia gubernamental, el nivel máximo posible. La OAI registra 100% de respuesta a solicitudes de acceso a la información (Ley 200-04). • La Policía Nacional mantiene una tendencia positiva en transparencia: 92% (2020), 94% (2021), 100% (2022), 100% (2023), 100% (2024), 100% (2025). Los informes semanales de estadística delictiva se publican proactivamente en el portal web. • El portal de transparencia (NORTIC A2 y A3 certificadas) garantiza acceso a presupuesto, contratos, nómina, declaraciones juradas, informes de gestión y datos estadísticos en formatos abiertos.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el	

	nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos para los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 de un 88%, 94%, 93.1%, 96% y 98%, 93% respectivamente. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Informe FINJUS 2023 Avances 2025/2026: • La encuesta de satisfacción registra la confiabilidad institucional en niveles sostenidos: 88% (2020), 94% (2021), 93.1% (2022), 96% (2023), 98% (2024), 93% (2025). El promedio quinquenal supera el 92%. • La encuesta ACD Media (mayo 2025) evidencia que solo el 4% de los encuestados afirmó haber sido víctima de un atraco en los últimos 12 meses, y el 62.6% manifestó sentirse seguro en su lugar de residencia. • El nuevo Código de Ética (Sistema Institucional de Integridad) y la Comisión Institucional de Ética fortalecen los mecanismos de rendición de cuentas y generan confianza ciudadana en la integridad del cuerpo policial.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se ha evidenciado el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicada en el 2025 la institución obtuvo un 94.12% sobre la confiabilidad transmitida por personal de la P. N. al brindar un servicio solicitado por el cliente/ciudadano. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 Avances 2025/2026: • La encuesta de satisfacción 2025 registró 92.85% de satisfacción con el tiempo de espera para recibir el servicio solicitado, y 92.18% con el tiempo de prestación del servicio comprometido. Los servicios digitales (denuncia virtual, App) reducen el tiempo de servicio a cero tiempos de desplazamiento. • La Carta Compromiso al Ciudadano define plazos específicos para cada servicio comprometido. El seguimiento trimestral por el MAP reportó 96% de cumplimiento en noviembre 2025 y 99% de cumplimiento general en 2024.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Estamos ubicados en un lugar céntrico con acceso a transporte público, así como un horario 24 horas para denuncias en las instalaciones físicas y de manera virtual a través de la App Denuncias y en las edificaciones de nueva construcción y las remozadas tenemos acceso para discapacitados.	

	Tenemos evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos del 2025 de: La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el tiempo de espera fue de un 92.85% ✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 93.2% ✓ Satisfacción de un 93.2% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. ✓ Satisfacción de un 94.16% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 Avances 2025/2026: • En 2025 se gestionaron 187 casos a través del sistema QRS y 247 adicionales mediante buzones físicos y virtuales. El tiempo de respuesta promedio fue de 2 a 7 días laborables (plazo máximo: 15 días). Las 379 solicitudes OAI fueron respondidas con 100% de cumplimiento. • Los 100 nuevos buzones QRS adquiridos en 2025 ampliarán la cobertura a más de 100 estaciones en 2026, potencialmente duplicando el volumen de retroalimentación ciudadana gestionada.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,	Formamos parte del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad, semanalmente se hacen revisiones de operaciones con P.N,	

tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	DIGESETT y MOPC donde se monitorea el tiempo de emergencias por despacho a llegada. Contamos con la Carta de Compromiso al Ciudadano, con estándares de calidad definidos para los servicios (derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicio y plazos de entrega y requisito) esta valora los compromisos asumidos en un 100%. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso 2025 obtuvo 96% de cumplimiento en la auditoría del MAP (noviembre 2025). Los procesos de revisión interna de actas de denuncia y contravención garantizan la calidad del producto documental. Las auditorías de la Cámara de Cuentas y la Contraloría validan los estándares de calidad financiera. • La calidad del servicio en la encuesta 2025 fue de 93.6% para los 59,521 servicios comprometidos atendidos, con 100% de cumplimiento en el indicador de tiempo de respuesta.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, encuestados según el género masculino en el año 2025 representan el 79.74% y el género femenino está representado en 20.26%.	

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

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

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia una satisfacción de un 92.56% con relación al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano/clientes hasta que se le entregara el servicio solicitado, presenta una tendencia positiva. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 Avances 2025/2026: • La encuesta de satisfacción 2025 registró 92.85% de satisfacción con el tiempo de espera para recibir el servicio solicitado, y 92.18% con el tiempo de prestación del servicio comprometido. Los servicios digitales (denuncia virtual, App) reducen el tiempo de servicio a cero tiempo de desplazamiento. • La Carta Compromiso al Ciudadano define plazos específicos para cada servicio comprometido. El seguimiento trimestral por el MAP reportó 96% de cumplimiento en noviembre 2025 y 99% de cumplimiento general en 2024 .	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La Policía Nacional cuenta con buzones Físico donde en el año 2024 se recibieron 8 quejas, 0 reclamaciones y 2 sugerencias, y virtuales 71 quejas, 0 reclamaciones y 16 sugerencias las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, contamos con el departamento de Gestión de la Calidad responsable de monitorear las	

	quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Estas quejas sugerencia y reclamaciones fueron contestada en tiempo promedio menor a 2 a 7 días. Evidencias: a) Informe del sistema de emergencia 9-1-1 b) Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias 2021-2024 Avances 2025/2026: • En 2025 se gestionaron 187 casos a través del sistema QRS y 247 adicionales mediante buzones físicos y virtuales. El tiempo de respuesta promedio fue de 2 a 7 días laborables (plazo máximo: 15 días). Las 379 solicitudes OAI fueron respondidas con 100% de cumplimiento. • Los 100 nuevos buzones QRS adquiridos en 2025 ampliarán la cobertura a más de 100 estaciones en 2026, potencialmente duplicando el volumen de retroalimentación ciudadana gestionada.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión en el llenado de las actas de denuncias y de contravención y las auditorías internas y externas. Evidencias: a) Informe de revisión de actas de denuncias b) Informe de revisión de actas de contravención c) Informe de auditoria Avances 2025/2026: • La Carta Compromiso 2025 obtuvo 96% de cumplimiento en la auditoría del MAP (noviembre	

	2025). Los procesos de revisión interna de actas de denuncia y contravención garantizan la calidad del producto documental. Las auditorías de la Cámara de Cuentas y la Contraloría validan los estándares de calidad financiera. • La calidad del servicio en la encuesta 2025 fue de 93.6% para los 59,521 servicios comprometidos atendidos, con 100% de cumplimiento en el indicador de tiempo de respuesta.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Tenemos publicada de forma digital nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios comprometidos en la página institucional de Policía Nacional, con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios brindados al ciudadano. En el proceso de medición por el MAP más recientes se obtuvo un nivel de cumplimiento 2024 de un 99% a nivel general de los servicios comprometido y el año anterior 2023 los resultados fueron de un 100%. Son colgados en el portal web institucional los resultados trimestrales de las mediciones de los servicios comprometidos. Evidencia: - Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2023-2025 - Portal Web Institucional. Avances 2025/2026: • Historial de cumplimiento de la Carta Compromiso: 100% (2023), 99% (2024), 96% (2025, renovada con auditoría MAP noviembre 2025). Los resultados trimestrales se publican en el portal web institucional.	Ampliar el número de servicios comprometidos en la Carta Compromiso para incorporar los nuevos servicios digitales lanzados en 2025-2026.

	• Los 11 servicios comprometidos son monitoreados mensualmente por el Departamento de Calidad de la DIPLAN, con alertas tempranas cuando el desempeño se aproxima al umbral mínimo.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con once (11) canales de información. La preferencia de servicio para nuestros ciudadanos fue de un 13% vía internet; un 10% vía telefónica, y un 77% por la vía presencial en el año 2021. El avance en el número de seguidores de nuestras diferentes redes sociales ha sido un cambio significativo, representando un aumento de seguidores durante los últimos años: X 606 mil seguidores, Facebook 241 mil seguidores, Instagram 616 mil seguidores, You Tube 37 mil seguidores. Evidencias: a) Televisión b) Mural digital c) APP digital d) X e) Facebook f) Instagram g) Notas de prensa h) YouTube i) Web Avances 2025/2026:	

	• Las redes sociales institucionales registraron en 2025: Instagram 621,509 seguidores (+12.7% vs 2024), X/Twitter 554,754, Facebook 259,235 (+69.1%), YouTube 38,687, TikTok 18,871. El portal web y el canal de Policía TV completan los 11 canales de comunicación institucional. • La preferencia de canal continúa migrando hacia lo digital: la denuncia virtual, la App y las redes sociales concentran una proporción creciente de las interacciones ciudadanas con la institución.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia las Certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano. A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: La NORTIC EI establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales. Contamos con una intranet, portal web y redes sociales, canales que tienen disponibilidad de información precisa y suficiente. Igualmente hay	

	disponibilidad para solicitar información y tener disponible de forma digital. Evidencia: a) Certificaciones de la DIGEIG b) Portal Web www.policianacional.gob.do Avances 2025/2026: • La NORTIC A2 (portales web) y A3 (datos abiertos) están certificadas y vigentes. El portal de transparencia recibió 100% de calificación por la DIGEIG durante 2025. Los reportes de estadística delictiva se publican semanalmente con datos verificados. • El Reglamento de Redes Sociales y la supervisión de Asuntos Internos sobre el contenido publicado por los miembros policiales garantizan la exactitud y consistencia de la información institucional en medios digitales.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En el Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2023, 2024 y 2025 respectivamente: a) Iniciativa presidencial 100%; 100% ;100% b) SISMAP: 92.38%; 92.50%; 75% c) ITICGE: 80% ;79% ;70% d) NOBACI: 3%; 89% ;96% e) Cumplimiento de la Ley 200-04: 94%; 100% ;100% f) Contrataciones Publica: 100%; 94% ;86%	

	g) Transparencia Gubernamental (DIGEIG): 98%; 98% ;100% h) SISACNOC (Gobierno Central): 82%; 94% ;94 i) Carta Compromiso al Ciudadano: 98%; 99% ;99 de cumplimiento Evidencia: a) Reporte del sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública (Cuadro de Mando Integral referente a la Policía Nacional) b) Informe evaluación MAP - CCC Avances 2025/2026: • Los indicadores del SIMIC (Sistema Integrado de Medición) muestran para 2025: SISMAP 91.74%, DIGEIG 100%, Carta Compromiso 96%, NOBACI 85.88%, Ley 200-04 100%, SISCOMPRA 86%. Todos publicados en el portal de transparencia. • El EDI 2025 alcanzó 77% (vs. 52% en 2024), reflejando un avance de 25 puntos porcentuales en el Sistema de Evaluación de Desempeño Institucional del MAP. El ITICGE registró 70.37 puntos.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia en el sistema de indicadores de Contamos con un Departamento de libre Acceso a la Información que a solicitud de la sociedad civil y de otras entidades publica y privadas gestiona la recolección, el suministro y la presentación de las informaciones relacionadas con las actividades de la Policía Nacional o informaciones de su funcionalidad.	

	Estamos certificado en A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. Evidencia: a) Informe de solicitud al Depto. Libre Accesos a la Información remitido. b) Certificación de NORTIC A3 Avances 2025/2026: • La NORTIC A3 (recertificada, vigente hasta julio 2027) garantiza la disponibilidad de datos abiertos en formatos reutilizables. La OAI gestiona las solicitudes de información con 100% de respuesta. • Los informes semanales de estadística delictiva y los informes de gestión trimestral están disponibles para descarga en el portal web, facilitando el análisis ciudadano e independiente.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	93.51% de satisfacción en la accesibilidad con relación al horario donde se labora 24 horas, destacamentos. Se evidencia un 94.15%, de satisfacción del horario de atención al público en el año 2025. Evidencias: a) Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2025 Avances 2025/2026:	

	• El 93.51% de satisfacción con el horario de atención refleja la valoración ciudadana del servicio 24/7 disponible en todas las estaciones policiales. La satisfacción con el horario de atención fue 94.15% en 2025. • Los servicios de denuncia virtual y la App están disponibles 24/7 sin interrupción, ampliando la accesibilidad temporal a los servicios policiales más allá del horario de las instalaciones físicas.	
6) Tiempo de espera.	Se evidencia una satisfacción de un 92.75% en relación con el factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta en el año 2024. Evidencias: b) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2025 Avances 2025/2026: • La satisfacción con el tiempo de espera fue 92.85% en 2025 (encuesta MAP). El tiempo de respuesta a los 59,521 servicios comprometidos atendidos en 2025 alcanzó el 100% de cumplimiento dentro de los plazos definidos en la Carta Compromiso. • La integración con el Sistema 9-1-1 permite monitorear el tiempo de despacho a llegada en las emergencias, con revisiones semanales con MOPC y DIGESETT para la optimización de los tiempos de respuesta.	

7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia una satisfacción de un 92.18% de satisfacción en el tiempo de espera en los servicios solicitados que están definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en el año 2024. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 2024.	
8) Costo de los servicios.	Los servicios de recepción de denuncias son gratuitos, en los casos donde el ciudadano requiere de una certificación de la denuncia el costo de impuesto son 100 pesos. En tanto que los servicios de certificación de vehículos de motor poseen un costo de 100 pesos de impuesto Evidencia: a) Detalle de servicios en el portal web	No se han realizado mediciones
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. De igual manera se encuentran publicados en el portal web los requisitos para la solicitud de los distintos servicios ofrecidos por la institución. Contamos con la NORTIC A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano.	

	Evidencias: a) Portal Web www.policianacional.gob.do b) Certificación de NORTIC A2	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia que en las reuniones semanales encabezadas por el presidente de la República se realiza una radiografía nacional de las distintas denuncias realizadas por los ciudadanos y tasa de criminalidad, focalizando las acciones. Son tomadas en cuenta las impresiones de los ciudadanos para el diseño de patrullaje preventivo los ciudadanos residentes y comerciantes en sectores priorizados como plan piloto para el desarrollo de patrullajes por cuadrantes. Evidencias: a) Reuniones semanales b) Reuniones con juntas de vecinos y comerciantes, plan de seguridad capotillo, zona colonial, naco, los mina, Santiago centro. Avances 2025/2026: • Las reuniones semanales de la Fuerza de Tarea Conjunta con el Presidente generan una radiografía nacional de las denuncias y la tasa de criminalidad, focalizando las acciones policiales según la demanda ciudadana territorial.	

	• Los ciudadanos residentes y comerciantes de los sectores priorizados participaron en el diseño del patrullaje preventivo por cuadrantes, aportando información sobre sus necesidades específicas de seguridad. • La caja de herramientas del Nuevo Modelo incluye un instrumento de rendición de cuentas que obliga a directores y supervisores a documentar los encuentros con grupos de interés y sus compromisos de respuesta.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Contamos con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución. Durante el año 2024 se recibieron 8 quejas, 0 reclamaciones y 2 sugerencias, y virtuales 71 quejas, 0 reclamaciones y 16 sugerencias las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, contamos con el departamento de Gestión de la Calidad responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Estas quejas sugerencia y reclamaciones fueron contestada en tiempo promedio menor a 2 a 7 días. De igual número surgieron recomendaciones y análisis para su mejora mediante un informe por parte de la unidad de seguimiento a QRS. Evidencias: a) Quejas, reclamos y sugerencias	

	b) Informes de acciones implementadas Avances 2025/2026: En 2025: 187 casos QRS gestionados, 247 a través de buzones físicos y virtuales, 379 solicitudes OAI atendidas. Todas las quejas respondidas en promedio de 2 a 7 días (plazo máximo 15 días). La Unidad de Seguimiento QRS emite informes de análisis con recomendaciones de mejora. • Las sugerencias ciudadanas sobre el diseño de estaciones, zonas de patrullaje y servicios en línea han sido incorporadas en el Nuevo Modelo de Servicio Policial y en el Plan de Compras 2025.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	las herramientas tecnológicas a disposición de nuestros clientes/ciudadano en línea (Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD) especialmente para ampliar el acceso a nuestros servicios. Evidencias: a) Portal Web www.policianacional.gob.do b) Imagen de las apelaciones Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD Avances 2025/2026: • La App 'Tu Policía RD', la Denuncia Virtual, el ARCO 2.0, las encuestas digitales de satisfacción y la herramienta de verificación de celulares robados (2026) representan los principales métodos innovadores de atención ciudadana implementados.	

	• El 93% de satisfacción ciudadana con la innovación/modernización en 2025 (vs. 98% en 2024) evidencia una percepción positiva de la digitalización de los servicios, aunque con espacio de mejora en la experiencia de usuario.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos realizada en el 2025 en la cual se refleja la diversidad de género esta muestra que los encuestados al solicitar un servicio a la Policía Nacional representan un 79.74% masculino y el 20.26% femenino; Contamos con el departamento de Equidad de Género y Desarrollo que ha realizado los talleres, charlas, Prevención de Acoso Sexual y Laboral, Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, Águilas Policiales Unificando el Género, Nuevas Masculinidades, Genero y Violencia entre otras. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Informes de Charla y Talleres Avances 2025/2026: • La encuesta 2025 desagrega por género (79.74% masculino / 20.26% femenino) y por grupos de edad (18-70+ años). El Departamento de Equidad de Género desarrolló talleres de Atención a Mujeres Víctimas, Prevención de Acoso Sexual y Nuevas Masculinidades.	

	Las capacitaciones sobre género en la atención ciudadana alcanzan a los miembros de las unidades especializadas. Las agentes policiales representan el 44% de los conscriptos activos, mejorando la diversidad en el servicio directo al ciudadano.	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se avanza en la aprobación del instrumento de rendición de cuentas de la caja de herramientas del Nuevo Modelo de Servicio Policial, mediante el cual los directores, comandantes de Departamentos y supervisores Zonales documentarán los encuentros, así como los compromisos asumidos y tendrán la obligación de retroalimentar a los grupos de interés sobre las acciones llevadas a cabo y los resultados mediante mesas de trabajo	No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso y mediante los medios de comunicación de interacción donde la ciudadana, tiene acceso a conocer información sobre investigaciones que realiza la Policía Nacional. Recientemente fue aprobada la política Institucional de participación Social. Evidencia: a) Informe de medición de los servicios CCC b) Rueda de prensa.	

	c) Medios digitales y de comunicación. Avances 2025/2026: • La Política Institucional de Participación Social, aprobada en 2025, formaliza el marco de co-producción del servicio policial con la ciudadanía. Los 47,404 actividades comunitarias de 2025 representan el nivel más alto de participación ciudadana registrado. • Los servicios digitales (App, Denuncia Virtual, portal web) registran acceso continuo de ciudadanos, con crecimiento progresivo en el uso de los canales digitales respecto a los años anteriores.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Tenemos una tendencia positiva al medir la transparencia institucional manteniendo un puntaje en los últimos trimestres de 98%, 98% y 98% al evaluar a la Policía Nacional la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencia: a) Captura de pantalla resultado indicador transparencia. Avances 2025/2026: • La DIGEIG otorgó 100% de calificación en transparencia gubernamental durante 2025 (tendencia sostenida desde 2022). El portal de transparencia actualiza mensualmente los indicadores de ejecución presupuestaria, contratos y estadísticas institucionales.	

	• Los informes semanales de estadística delictiva (publicados en el portal y difundidos en redes) garantizan transparencia proactiva sobre los resultados operativos de la institución.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

	Avances 2025/2026: • La encuesta ACD Media (mayo 2025) reportó que el 62.6% de los ciudadanos se siente seguro en su lugar de residencia (34.1% 'muy seguro', 28.5% 'algo seguro'), evidenciando una percepción positiva de la labor policial. • La tasa de homicidios alcanzó 7.05 por 100,000 habitantes en junio 2026 (mínimo histórico), lo que valida la percepción ciudadana de mejora en la seguridad y el rendimiento institucional. • La Encuesta de Satisfacción 2025 (MAP) registró 94% de satisfacción general, evidenciando que los miembros policiales también son percibidos positivamente por los ciudadanos a quienes sirven.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra al alto mando y medio en la toma de decisiones. Se hacen consultas a todos los niveles en el proceso reforma institucional. Se evidencia en los últimos tres años el desmonte de la misión, visión y valores que tenía cada dirección, para colocar un marco estratégico institucional y se estandarizo la colocación en un lugar visible de la misión, visión y valores institucional en cada dirección y se le creo un propósito. Se realizaron actividades de socialización con todo el personal para dar a conocer el marco estratégico institucional en cada dirección. Y Se colocó como tema en la formación de los conscriptos y cadetes. Evidencias: a) Foros, Jornadas para elaboración PEI	

	b) Fotografías y listas de asistencia de reuniones de socialización del marco estratégico Avances 2025/2026: • El PEI 2025-2028 fue construido con participación de miembros de todos los rangos mediante jornadas, talleres, FODA y cuestionarios virtuales. La misión, visión y valores institucionales están instalados en todas las dependencias con línea gráfica estándar. • Los foros y jornadas de socialización del PEI 2025-2028 alcanzaron 100 participantes y fueron complementados con materiales de comunicación interna distribuidos por la PSP. • Los equipos dinamizadores de la reforma visitan escuelas de entrenamiento e imparten charlas sobre el marco estratégico institucional y el Nuevo Modelo de Servicio Policial.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se aplican Encuesta de Clima Organizacional donde se expresa acciones que se deben mejorar, así como la conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el comité de calidad donde se elabora la Autoevaluación CAF y el Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, ambos conformados por diferentes personas de diferentes áreas. Evidencias: a) Conformación del Comité de Calidad b) Aplicación de la Encuesta del Clima organizacional	

	c) Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo Avances 2025/2026: • La encuesta de clima 2023 registró 85.57% en 'Mejora y Cambio', con tendencia positiva respecto a 2021 (81.46%) y 2020 (72.97%). El Comité de Calidad, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Ética son los principales espacios de mejora participativa. • La elaboración participativa del Plan de Mejora CAF 2025 involucró a representantes de múltiples áreas en la identificación de acciones de mejora y el seguimiento de su implementación.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La Policía Nacional cuenta con un código de ética, los principios institucionales y un manual para el uso de la fuerza donde se establece que actuación debe realizar ante un evento. El Instituto Policial de Educación Superior imparte charla y es parte de la curricular del personal de nuevo ingreso en su proceso de formación e imparten talleres el comportamiento ético y la integridad como valor de la Policía Nacional. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: En el año 2020 a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 88.19% b) Identificación con la Institución y Valores – 88.11%	

	En el año 2021 c) Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03% d) Identificación con la Institución y Valores – 86.39% En el año 2023 e) Austeridad y Combate a la Corrupción 90.94% f) Identificación con la Institución y Valores- 89.16 Evidencias: a) Código de Ética Policía Nacional b) Foto de Charlas y Talleres c) Informe Encuesta de Clima Organizacional Avances 2025/2026: • El nuevo Código de Ética establece obligaciones éticas precisas para todos los miembros, con régimen de responsabilidad disciplinaria. La encuesta de clima 2023 registró: Austeridad y Combate a la Corrupción 90.94% e Identificación con la Institución y Valores 89.16%. • El IPES imparte formación ética como parte del currículo de nuevo ingreso y de los programas de ascenso. Los programas de formación ética del Código (Art. 38) serán obligatorios a partir de la entrada en vigencia del Código. • La Comisión Institucional de Ética (creada por el Código de Ética) diseñará el Plan Anual de Ética e Integridad con metas, indicadores y cronograma, monitoreado por la Unidad de Calidad de la DIPLAN.	
--	--	--

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia la consulta y diálogo del nivel directivo y el alto mando en reuniones semanales dirigida por la máxima autoridad con los directores regionales para socializar y retroalimentar sobre los resultados de la estadística delictiva en su región. Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todos los miembros de la Policía Nacional en el 2023 dando el siguiente resultados Comunicación 88.11% Evidencia: a) Informe de reuniones b) Informe de Encuesta de Clima Laboral Avances 2025/2026: • La encuesta de clima 2023 registró Comunicación 88.11% (tendencia positiva respecto a 2021: 85.92% y 2020: 88.18%). Las reuniones semanales de los directores regionales con el Director General constituyen el mecanismo formal de retroalimentación operativa. • La aplicación PSP incluye encuestas internas para que los miembros expresen sus opiniones sobre aspectos institucionales. El canal QRS permite también el aporte de sugerencias del personal interno. • Las jornadas de diagnóstico del PEI 2025-2028 incluyeron análisis FODA con miembros de diferentes categorías, garantizando la retroalimentación ascendente desde los niveles operativos.	
--	--	--

6) La responsabilidad social de la organización.	La institución posee un compromiso social vinculante en su día a día más allá de la seguridad y el cumplimiento a las leyes, toda vez que tiene la responsabilidad de proteger a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos constitucionales garantizando un entorno seguro, actuar con transparencia, trabajar de la mano con las comunidades en la reducción de la criminalidad, promover el respeto a la ley y el buen comportamiento cívico, participar de los proyectos comunitarios, ser guardián de los derechos humanos, así como la gestión de sus recursos de una manera transparente y ética Evidencia: a) Reuniones comunitarias b) Rendiciones de cuenta y e informes de gestión c) Portal de Transparencia Avances 2025/2026: • La Policía Nacional desarrolló 47,404 actividades comunitarias en 2025: 20,415 Diálogos de Proximidad, 6,983 Encuentros Comunitarios y 20,006 Encuentros Deportivos, con impacto en más de 292 comunidades. • Los operativos médicos gratuitos, las jornadas de vacunación, las carreras 5K/10K abiertas al público, las actividades deportivas con jóvenes en riesgo y la Asociación de Esposas de Oficiales reflejan la responsabilidad social institucional más allá de la misión policial.	No se realiza mediciones del rendimiento de la organización con relación a la responsabilidad social
---	--	---

	• El HOSGEDOPOL atiende a miembros, familiares y comunidad. Los subsidios de Riesgos Laborales (RD\$36.2M para 1,319 beneficiarios) y los 204 bonos de vivienda demuestran el compromiso institucional con el bienestar de su personal.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La Policía Nacional está en un proceso de transformación por lo que la apertura al cambio y a la innovación es parte del proceso. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo con los miembros de la Policía Nacional y el Comisionado de la reforma. Un 89.39% de los que realizaron la encuesta de clima laboral sienten que se está promoviendo cambios que agregan valor en la institución. Evidencia: a) Mesas de trabajos b) Informe de Encuesta de Clima Laboral 2023 Avances 2025/2026: • La encuesta de clima 2023 registró 89.39% en Colaboración y Trabajo en Equipo (el más alto de los últimos años) y 85.57% en Mejora y Cambio. El 89.39% de los encuestados siente que se están promoviendo cambios que agregan valor. • El Decreto 643-24 y el PEI 2025-2028 institucionalizan la apertura al cambio como mandato estratégico. La Dirección Central de Transformación Policial lidera el proceso de modernización con el respaldo del alto mando.	

8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia el fortaleciendo el sistema de gestión documental con la digitalización de documentos en las Direcciones de Inspectoría General, de Recursos Humanos, Asuntos Internos, Tecnología y Comunicaciones, a fin de poder contar con un archivo acorde a los nuevos estándares y digitalizados a nivel nacional. Como complemento hemos procedido a establecer una plataforma tecnológica que permite automatizar de forma eficaz y eficiente la gestión de documentos electrónicos y en papel Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2021 y 2023 Uso de herramientas tecnológicas 80% y 87.04% Evidencia: a) Informe de la digitalización de documentos en diferentes áreas. b) Informe de Encuesta de Clima Laboral Avances 2025/2026: • El indicador 'Uso de Herramientas Tecnológicas' en la encuesta de clima pasó de 80% (2021) a 87.04% (2023), reflejando la mayor apropiación digital del personal. La digitalización de documentos en Inspectoría, RRHH, Asuntos Internos y TIC modernizó la gestión documental. • El lanzamiento de la PSP (2025), el DEBI 360, el ARCO 2.0 y el sistema de Lista de Servicio digital son las innovaciones tecnológicas que más impactaron el trabajo diario de los miembros policiales en el período.	
---	---	--

9) La agilidad de la organización.	Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 84% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 91%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 7%. Se evidencia la agilidad de la organización propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, en la valoración del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC), alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 82% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 94%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 12% esto se refleja en informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: a) En el año 2018 Normativa y Proceso 90.08% b) En el año 2020 Normativa y Proceso 86.78% c) En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03% d) En el año 2023 no se evidencia en el informe Normativa y Proceso 87.76 % Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima laboral la percepción de los agentes policiales en relación con el Liderazgo y Participación, Disponibilidad y Recursos, Comunicación, Impacto de la Encuesta, Colaboración y Trabajo en Equipo de los siguientes años: En el año 2018 Liderazgo y Participación – 91.20% Disponibilidad y Recursos – 82.86% Comunicación – 91.67% Impacto de la Encuesta –80.62% Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92% En el año 2020 Liderazgo y Participación – 87.83% Disponibilidad y Recursos – 81.59% Comunicación – 88.18% Impacto de la Encuesta –21.81% Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14% En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13% Disponibilidad y Recursos – 75.19% Comunicación – 85.92% Impacto de la Encuesta –74% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30%	

	En el año 2023 Liderazgo y Participación 87.86% Disponibilidad y Recursos 83.18% Comunicación – 88.11% Impacto de la Encuesta en mi Institución 96.05% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes: Maestría Dirección Estrategia de las Seguridad Ciudadana, Especialidad en Seguridad Ciudadana, Especialidad en Gerencia Policial, Diplomado en Gestión Operativa de la Función Policial, Curso de Relaciones Humanas, Comunicación Efectiva y Liderazgo Curso Gestión y Supervisión del Servicio Policial, Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Plan de capacitación	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Normativa y Proceso – 90.08% En el año 2020 Normativa y Proceso – 86.78% En el año 2021 Normativa y Proceso – 83.03% En el año 2023	

	Normativa y Proceso –87.76% Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que la Policía Nacional a través de los adjuntos de RRHH en las diferentes direcciones por cada miembro se le elaboran acuerdo de desempeño donde se establecen las tareas para el cumplimiento del propósito o meta del área donde labora y luego se aplica el sistema de evaluación del desempeño para ver el cumplimiento. 96% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2020. 94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2021. 94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2022. Los resultados en el marco de la Encuesta de Clima con relación cantidad de trabajo fue de 74.90% en el año 2023 Evidencias: a) Acuerdo y evaluación de desempeño b) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia que el Capacitación Especializada y Desarrollo de los miembros están de acuerdo en un 81.91% en el año 2020 y en el 2023 un 87.79% que la Policía Nacional ofrece oportunidades para desarrollar y entrenarlos, presentando un aumento.	

	Además, se evidencia la gestión del conocimiento en los taller, cursos y carlas como elemento continuo de formación en los aspectos misionales, estratégicos y de apoyo para el cumplimiento de la misión tales como: Marco estratégico Institucional, Normas básica de Control Interno, Procesos investigativos, Uso de la fuerza, Gestión de calidad, Plan Operativo Anual, Gestión de riesgos, notabilidad Institucional entre otros. Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Minutas de formación	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia que en la Policía Nacional tenemos un modelo de comunicación que a lo interno de la Institución donde la divulgación interna se realiza por correo electrónico, Intranet, pantallas electrónicas entre otros. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Comunicación – 91.67% En el año 2020 Comunicación – 88.18% En el año 2021 Comunicación – 85.92% En el año 2023 Comunicación – 88.11%	

	La institución cuenta con un modelo de comunicación estratégica donde establece herramienta para lograr una comunicación efectiva a lo interno como Los murales, el correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Murales, correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará. Los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial. De igual forma tenemos: d) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos. e) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido	

	sancionado por la comisión de faltas disciplinarias. f) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtendrá el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional. En el año 2018 Reconocimiento Laboral – 88.94% En el año 2020 Reconocimiento Laboral – 85.38% En el año 2021 Reconocimiento Laboral – 81.69% En el año 2023 Reconocimiento Laboral – 86.45% Evidencias: a) Programa de reconocimiento b) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Mejora y Cambio – 87.40% En el año 2020	

	Mejora y Cambio – 72.97% En el año 2021 Mejora y Cambio – 81.46% En el año 2023 Mejora y Cambio – 85.57% Enfoque a Resultados y Productividad – 88.48% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Calidad de Vida Laboral – 90.47% Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92% Liderazgo y participación – 91.20% Identidad con la Institución y valores –92.13% En el año 2020 Calidad de Vida Laboral – 87.25% Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14% Liderazgo y participación – 87.83% Identidad con la Institución y valores –88.11% En el año 2021 Calidad de Vida Laboral – 85.02% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30%	

	Liderazgo y participación – 85.13% Identidad con la Institución y valores –86.39% En el año 2023 Calidad de Vida Laboral –89.22% Colaboración y Trabajo en Equipo – 89.39% Liderazgo y participación – 87.86% Identidad con la Institución y valores –89.16 % Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional donde en el año 2023 la Satisfacción en el balance trabajo familia 80.15%. Nuestro personal cuenta con un seguro complementario con una cobertura de 90% en diferentes renglones. Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Informe de cobertura del seguro SENASA	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Equidad y Género – 88.51% En el año 2020 Equidad y Género – 65.38% En el año 2021 Equidad y Género – 76.62%	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018	

	Servicio Profesionales de Carrera – 88.63% En el año 2020 Servicio Profesionales de Carrera – 84.16% En el año 2021 Servicio Profesionales de Carrera – 81.30% En el año 2023 Servicio Profesionales de Carrera – 85.99% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
2) Motivación y empoderamiento.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2018 Liderazgo y Participación – 91.20% En el año 2020 Liderazgo y Participación – 87.83% En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13% En el año 2023 Liderazgo y Participación – 87.86% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional	

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

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Tenemos registrado anualmente comportamientos del personal en estos indicadores: En el año 2018 Absentismo en 4.49% Rotación del personal en 6.1% En el año 2019 Absentismo en 4.02% Rotación del personal en 7.8%	

	En el año 2020 Absentismo en 2.23% Rotación del personal en 3.3% En el año 2021 Absentismo en 2.19% Rotación del personal en 5.4% En el año 2023 Absentismo en 2.15% Rotación del personal en 4.94% Evidencias: a) Plantilla de absentismo b) Plantilla de rotación del personal policial Avances 2025/2026: • El absentismo en 2023 fue 2.15% (tendencia descendente desde 4.49% en 2018). La rotación del personal fue 4.94% en 2023 (vs. 6.1% en 2018). Ambos indicadores reflejan mejora en la retención y el compromiso del personal. • Se condecoraron 747 miembros en 2025 (Medalla al Mérito Policial). Los 204 bonos de vivienda, las 36,519 vacaciones otorgadas y la cobertura SENASA para 56,715 afiliados son factores que contribuyen a la motivación y retención del personal.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: En el año 2018 Nivel de Mejora y Cambio – 87.40%	

	En el año 2020 Nivel de Mejora y Cambio – 72.97% En el año 2021 Nivel de Mejora y Cambio – 81.46% En el año 2023 Nivel de Mejora y Cambio Neutro – 85.57% Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional Avances 2025/2026: • La encuesta de clima 2023 registró Mejora y Cambio 85.57% y Enfoque a Resultados y Productividad 88.48%, evidenciando alta participación del personal en las actividades de mejora institucional. • El Plan de Mejora CAF 2025 fue desarrollado con la participación del Comité de Calidad (representantes de múltiples áreas) y monitoreado trimestralmente con informes de avance.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	2019 1,562 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2020 1,837 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2021 2,541 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.	

	2022 2,986 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos. 2024 Bajas Mala Conducta 170 Evidencias: a) Memorándum de castigo. Avances 2025/2026: • Bajas por mala conducta en 2024: 170 casos procesados por Asuntos Internos. Los reportes a Inspectoría y Asuntos Internos evolucionaron: 1,562 (2019), 1,837 (2020), 2,541 (2021), 2,986 (2022). El nuevo Código de Ética fortalecerá el canal de denuncias y la protección al denunciante. • El canal de denuncias del Sistema de Integridad Policial (creado por el Código de Ética) garantizará confidencialidad y protección al denunciante, incentivando la cultura de reporte de conductas no éticas.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se realizan en las comunidades charlas impartidas por la policía al ciudadano de prevención y riesgo ante situaciones delincuenciales. 2024: Diálogos de Proximidad 111 Personas Impactadas 4,503 Encuentro Comunitario 30 Personas Impactadas 25,169 Encuentro Deportivo 43 Personas Impactadas 18,078	

	Evidencias: a) Cronograma de charlas b) Listado de participantes en las charlas Avances 2025/2026: • En 2025 se realizaron 47,404 actividades comunitarias: Diálogos de Proximidad 20,415, Encuentros Comunitarios 6,983 (más de 290 comunidades impactadas), Encuentros Deportivos 20,006. La participación del personal policial en estas actividades es parte de su función preventiva. • Los subsidios de Riesgos Laborales alcanzaron 1,319 beneficiarios en 2025, con RD\$36.2M en indemnizaciones pagadas, evidenciando el cumplimiento institucional de las responsabilidades sociales con sus propios miembros.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Tenemos el número de participantes entre Maestría, Diplomados, Seminarios, Cursos talleres, Conferencias, Charlas: Año 2018 Capacitaciones – 101 Capacitados – 2,276 Año 2019 Capacitaciones – 150 Capacitados – 4,848 Año 2020 Capacitaciones – 90 Capacitados – 3,739 Año 2021 Capacitaciones – 105 Capacitados – 4,589 Año 2022	

	Capacitaciones – 155 Capacitados – 14,352 Año 2024 Se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Se recibieron en los buzones de quejas, reclamos y sugerencias: Desde octubre a diciembre 2020 Sugerencia -4 Quejas -4 Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -1 Reconocimientos y quejas -1 Desde enero a diciembre 2021 Sugerencia -17 Quejas -12 Reconocimiento -13 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1 Satisfacción – 1 Reclamos -2 Desde octubre a diciembre 2022 Sugerencia -8 Quejas -15	
--	---	--

	Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1 Desde enero a diciembre 2023 Sugerencia -11 Quejas -18 Reconocimiento -7 Reclamo-6 Desde enero a diciembre 2024 Sugerencia -18 Quejas -79 Evidencias: a) Informe de capacitación b) Estadística de comportamiento de QRS Avances 2025/2026: • En 2025 se capacitaron 11,270 miembros en 165 eventos, incluyendo 1,754 en Derechos Humanos. Las graduaciones de 2025 formaron 3,048 y 2,421 nuevos rasos con el currículo del Nuevo Modelo de Servicio Policial. • Historial de capacitaciones: 2,276 (2018), 4,848 (2019), 3,739 (2020), 4,589 (2021), 14,352 (2022), 12,701 (2024), 11,270 (2025). La tendencia muestra un nivel sostenido alto de formación desde 2022.	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia que al 94% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño. Evidencias: a) Evaluaciones por Desempeño b) Acuerdos de Desempeño Avances 2025/2026: • El 94% del personal fue evaluado mediante acuerdos de desempeño en 2024 (meta MAP: 95%). El promedio de evaluados del nivel Dirección fue 95% (masculinos) y 97% (femeninas), los más altos de todos los grupos ocupacionales. • El indicador 'Uso de Herramientas Tecnológicas' en clima laboral fue 87.04% en 2023 (vs. 80.15% en 2021 y 85.09% en 2020), reflejando la apropiación creciente de los sistemas digitales por el personal.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional. En el año 2020 Nivel de uso de las tecnologías 85.09% En el año 2021 Nivel de uso de las tecnologías 80.15% En el año 2022 Nivel de uso de las tecnologías 87.04% Evidencias:	

	a) Informe encuesta de Clima Organizacional	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Para el 2024, se formaron 3,424 estudiantes en las diferentes escuelas de entrenamiento de la Policía Nacional. • Se graduaron 1,133 nuevos policías con el gado de raso para realizar labores: preventiva (769), de tránsitos (247) y turística (117). Evidencias: Plan de capacitación Anual Avances 2025/2026: • En 2025 se graduaron 5,403 nuevos miembros de las escuelas de formación. El plan de capacitación 2025 se ejecutó al 93%, con inversión de RD\$238.5M y 165 eventos formativos. En 2024 se capacitaron 12,701 miembros. • Los acuerdos con el IPES, INFOTEP, INAP, CAGEFI, universidades nacionales e internacionales amplían el ecosistema de formación disponible para el personal policial.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Frecuencia anual, se reconoce al Mérito Policial (Medalla al Mérito Policial, Medalla de buena conducta) Se evidencia la implementación de acciones orientadas al reconocimiento individual y de equipo. En el año 2022 se reconocieron por buena labor policial en la zurza 4 agentes, se otorgaron medalla de buena conducta 2,732, esta se recibe a cumplir 4 años sin falta en el servicio. 1 oficial superior fue reconocido con la medalla especial con tres	

	estrellas doradas de la Junta Interamericana de Defensa, y II al mérito aéreo distintivo azul. De igual forma DIGESETT hace reconocimiento a las dos agentes que ayudaron a embarazada a tener su bebé dentro de un vehículo en Monte Plata, al agente que fiscalizó a un turista en Juan Dolió, por su fiel cumplimiento a las normas establecidas. Dos agentes por aplicar los procedimientos apegado a la ley y un buen manejo al detener al ciudadano. En el año 2023 el mayor Natanael Martínez Bonilla, recibió el reconocimiento internacional “Trabajo en equipo con otras agencias”, en un acto celebrado en la ciudad de Nueva York, EE. UU Para este 2024 se condecoraron 747 miembros policiales desde rasos hasta coroneles donde un 83% de los condecorados fueron masculinos y el 17% femeninas. Evidencias: a) Informe de reconocimiento b) Fotografías Avances 2025/2026: • En 2025 se condecoraron 747 miembros con la Medalla al Mérito Policial (83% masculinos, 17% femeninas). En 2022 se otorgaron 2,732 medallas de buena conducta y en 2023 el Mayor Martínez Bonilla recibió reconocimiento internacional en Nueva York. • El programa 'Empleado del Mes' y los distintos de antigüedad a partir de los 10 años de servicio	
--	---	--

	ininterrumpido son mecanismos formales de reconocimiento de la trayectoria y el desempeño individual.	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Hemos fortalecido nuestro sistema de Sanidad Institucional para atender a nuestros policías, sus familiares y a la comunidad. Para ello en nuestro Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL) y la dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica donde los policías de la Dirección Comunitaria y la de Antipandillas se interrelacionan con los jóvenes y las comunidades e identifica problemáticas sociales, dan charlas y realizan operativos médicos, actividades recreativas y deportivas. Evidencias:	

	a) Informe gestión 2020-2024 b) Listado de participante en charla c) Fotos de actividades deportivas y operativos médicos en las comunidades d) Fotos de reuniones con la comunidad Avances 2025/2026: • Las 47,404 actividades comunitarias de 2025 (Diálogos de Proximidad, Encuentros Comunitarios y Deportivos) impactaron a más de 292 comunidades, mejorando la convivencia pacífica y la cohesión social. • El HOSGEDOPOL atiende a miembros, familiares y comunidad. Los operativos médicos gratuitos en comunidades (mamografías, sonografías, vacunación, operativos de salud) se realizaron en coordinación con el Ministerio de Salud y otras instituciones. • Las carreras 5K/10K/21K organizadas en 2025 (Punta Cana, El Seibo, Puerto Plata, Barahona) con categoría de silla de ruedas promueven la inclusión deportiva y la salud pública en las regiones donde se realizan.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	La Institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con políticas definidas para el cuidado del medioambiente. De igual manera la institución se encuentra realizando compras verdes y encaminando las acciones necesarias para ingresar al programa de gobierno sostenible del Ministerio de Medio Ambiente.	No se han realizado mediciones

	Evidencias: a) Política ambiental pag. 7 del Plan Institucional de Gestión Ambiental. Avances 2025/2026: • El Plan Institucional de Gestión Ambiental 2025 está activo, con el Comité Institucional de Medio Ambiente operativo. Las acciones ejecutadas incluyen: compras verdes, uso de bombillas LED, aires inverter, clasificación de desechos, minimización de envases plásticos en comedores y reducción del consumo de cartuchos. • La política de eliminación de activos tecnológicos (DSTI-PI-01) garantiza la disposición ambiental responsable de los equipos electrónicos en desuso. • La institución avanza en la adhesión al programa de Gobierno Sostenible del Ministerio de Medio Ambiente, con el autodiagnóstico ambiental como herramienta de medición de avances.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La institución ha realizado 8 carreras 2K, 5K y 10k y 21K, abiertas al público en general en las cuales ha incorporado la participación de personas minusválidas en el renglón Sillas de Rueda. Nuestra Banda de música y Departamento artístico brinda los servicios gratuitos para actividades de los ciudadanos, así como la disposición del club para oficiales para la realización de eventos. Evidencias: a) Fotografías evento Carreras Policía Nacional	

	b) Bodas colectivas club para oficiales Avances 2025/2026: • Las carreras 5K/10K incluyen categoría de silla de ruedas, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad. La Banda de Música y el Departamento Artístico brindan servicios gratuitos a la ciudadanía. El auditorio del IPES es facilitado para grupos de interés. • Los miembros policiales con discapacidades adquiridas en servicio son reubicados en funciones administrativas, garantizando su continuidad laboral y dignidad. Los miembros con enfermedades catastróficas reciben apoyo del fondo especial del HOSGEDOPOL. • Las salas de lactancia instaladas en 2025 responden a las necesidades especiales de las agentes policiales durante la maternidad, mejorando el ambiente laboral de este grupo.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Mediante la construcción de estaciones policiales y el diseño de patrullajes en los distintos sectores del país, la institución provee la seguridad necesaria para el desarrollo de los sectores económicos del país, siendo la seguridad ciudadana un factor importante para el desarrollo de las comunidades Evidencias: a) Reuniones sector bancario, comunitarios y empresarios sector privado.	No se han realizado mediciones

	Avances 2025/2026: • La construcción de 17 nuevas estaciones policiales en 2025 (con impacto en 3,155,610 personas) genera inversión en infraestructura pública en comunidades, mejorando las condiciones para el desarrollo económico local. • El Nuevo Modelo de Patrullaje (inversión RD\$645.9M) en el Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Santiago genera un ambiente de seguridad que favorece la inversión privada, el comercio y el turismo en estas zonas. • La tasa de homicidios de 7.05 (junio 2026) posiciona a República Dominicana entre los países más seguros de la región, fortaleciendo el clima de negocios e inversión extranjera directa.	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia, durante los últimos tres años ha mantenido esa valoración. Evidencias: a) Informe monitoreo DIGEG Avances 2025/2026: • El DIGEIG otorgó 100% de calificación en transparencia durante 2025, manteniendo la tendencia positiva desde 2022. La institución cumple al 100% con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información. • El nuevo Código de Ética fortalece el Estado de Derecho policial al vincular la ética con el régimen	

	disciplinario, creando un sistema de integridad con impacto en la calidad democrática de la función policial. • La Comisión Institucional de Ética incluye representantes del Ministerio de Interior, la Procuraduría General y la sociedad civil, garantizando el control externo del comportamiento ético policial.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía. En los comedores destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos. Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que promueve la importancia del cuidado del medioambiente con énfasis en la utilización racional del recurso energético, reciclaje estímulo al uso eficiente del agua y del cuidado del medioambiente. Evidencias: a) Informe mensual b) Fotos c) Plan Institucional de Gestión Ambiental Avances 2025/2026:	No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad

	• El Plan Institucional de Gestión Ambiental define acciones para la reducción del consumo energético, el reciclaje y el manejo de residuos. La descontaminación sónica (retiro de chatarras que generan inseguridad y contaminación visual) es ejecutada por la institución. • Los operativos de retiro de chatarras en comunidades contribuyen simultáneamente a la seguridad ciudadana y al cuidado del medioambiente. El Comité de Medio Ambiente coordina las acciones del plan ambiental con otras unidades. • La minimización de envases plásticos en los comedores institucionales y la transición a tintas recargables son acciones de reducción de residuos implementadas en 2025.	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia. Y en las encuestas de percepción pública también los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece en la Policía Nacional de un 92% de satisfacción. Evidencias: a) Captura de pantalla del Cuadro de Mando Integral P.N b) Informe de encuesta de satisfacción 2025 Avances 2025/2026:	

	• La encuesta de satisfacción 2025 registró 92% de satisfacción con la accesibilidad de los servicios. El DIGEIG otorgó 100% en transparencia. La confiabilidad institucional en encuestas ciudadanas supera el 92% en promedio quinquenal. • El portal web, las redes sociales y los medios de comunicación tradicionales mantienen una relación positiva con la ciudadanía. Las ruedas de prensa semanales y los informes de estadística delictiva son valorados por la prensa nacional como fuentes confiables. • La transparencia en los procesos de reclutamiento 2025 (18,750 evaluados, 5,403 seleccionados con criterios objetivos publicados) contribuye a la percepción de integridad institucional.	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía. En los comedores destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos.	No se han realizado mediciones

	Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental que permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el uso de los recursos, energía y manejo de residuos. Evidencias: a) Informe semanal de actividades. b) Informe y fotografías de operativos c) Fotografías en los comedores d) Plan Institucional de Gestión Ambiental Avances 2025/2026: • El Plan Institucional de Gestión Ambiental define metas de reducción del consumo energético, reciclaje de residuos y uso eficiente del agua. Las compras verdes y los productos de bajo impacto ambiental son criterios incorporados en el Plan de Compras 2025. • La política DSTI-PI-01 de eliminación de activos tecnológicos garantiza la disposición ambiental responsable de los equipos electrónicos. La minimización de envases plásticos en comedores y el uso de tintas recargables reducen los residuos sólidos generados por la institución. • La instalación de bombillas LED y aires acondicionados inverter en las instalaciones principales genera reducción del consumo energético, aunque aún no se tienen métricas formales de ahorro.	
--	--	--

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

	Avances 2025/2026: • En 2025 se realizaron 47,404 actividades comunitarias con más de 290 comunidades impactadas. Los encuentros con juntas de vecinos, líderes comunitarios y empresarios en los sectores priorizados (Capotillo, Zona Colonial, Naco, Los Mina, Santiago Centro) son ejemplos de la frecuencia de las relaciones comunitarias. • Las reuniones semanales de la Fuerza de Tarea Conjunta con el Presidente, los ministros y los representantes de organismos de seguridad generan una frecuencia de coordinación institucional sin precedentes en la historia policial dominicana. • Los patronatos policiales comunitarios en los diferentes territorios son mecanismos de relación permanente con las comunidades locales, con actividades programadas de forma regular.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución cuenta con perfiles de cuentas de redes sociales y desde allí mantiene contacto directo con la ciudadanía, manteniendo información actualizada minuto a minuto con contenido que va desde actividades del director general y las distintas áreas, casos de investigación en desarrollo y resueltos que lleva a cabo la misma, tips y consejos de seguridad, reclutamiento, procesos de reforma institucional, en un interés de mantener informado a nuestros lectores, logrando así la publicación de hasta 6 post diarios aproximadamente.	

	Es notoria las reacciones y comentarios positivos de los usuarios en la resolución de casos de investigación por parte de la institución. Evidencia: a) Comentarios y reacciones de usuarios a post de redes sociales b) Tendencias Avances 2025/2026: • Las redes sociales institucionales publicaron hasta 6 posts diarios en 2025, con crecimiento sostenido en seguidores: Instagram +12.7%, Facebook +69.1%. Las reacciones y comentarios positivos de usuarios ante la resolución de casos de investigación son notoriamente mayoritarios. • La resolución de casos de alto impacto mediático (narco, homicidios, secuestros, cibercrímenes) genera cobertura positiva en medios nacionales e internacionales, fortaleciendo la imagen institucional. • El Director General mayor general Cruz Cruz generó cobertura positiva en medios al cumplir 100 días de gestión (junio 2026), con énfasis en transparencia, profesionalismo y proximidad ciudadana.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear	Se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas contamos con dos (2) personas con discapacidad, una en la Dirección de Planificación y Desarrollo y la otra en DIGESETT.	

a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	Por la naturaleza de la institución, algunos de nuestros miembros se ven afectados en el transcurso de su carrera por causa de accidentes y heridas de arma de fuego, que les crea una condición de discapacidad, con lo cual contamos en la institución con los mecanismos necesarios para su reinserción laboral en otras áreas donde puedan desarrollar alguna actividad administrativa. Evidencia: a) Designación de personal b) Fotos Avances 2025/2026: • El 54% de los 5,403 ingresos de 2025 fueron mujeres (2,892), el nivel más alto de participación femenina en el reclutamiento de la historia institucional. Los conscriptos activos son 44% femeninos. • Los miembros con discapacidades adquiridas en servicio son reubicados en funciones administrativas. Las salas de lactancia y los subsidios de maternidad son políticas activas de inclusión de las agentes policiales femeninas. • Las capacitaciones sobre Nuevas Masculinidades, Equidad de Género y Prevención de Acoso fomentan una cultura institucional de respeto a la diversidad y la inclusión.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Contamos con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde se hacen jornadas de vacunación y	

	Nuestros médicos se pusieron a disposición de la comunidad para dar asistencia médica en las UNAP de la Policía Nacional. La Policía Nacional, a través de su Departamento de Deportes, desarrollaron distintas actividades de acercamiento con la ciudadanía con la finalidad de fomentar el modelo de proximidad institucional, por medio de acciones recreativas, donación de equipos deportivos. También contamos con la Asociación de Esposas de Oficiales, la cual realiza jornadas para la donación de útiles, juguetes, actividades recreativas y demás en distintos sectores del país. Evidencia: a) Nota de prensa de las actividades deportivas Avances 2025/2026: • La Asociación de Esposas de Oficiales desarrolló en 2025 jornadas de donación de útiles, juguetes, operativos médicos y actividades recreativas en comunidades vulnerables. La Dirección de Deportes realizó actividades de acercamiento ciudadano con donaciones de equipos deportivos. • Las becas universitarias para miembros policiales y los créditos estudiantiles de la Cooperativa son programas de desarrollo personal que tienen impacto social más allá de la institución. • Los médicos del HOSGEDOPOL ofrecen atención a la comunidad en las UNAP de la Policía	
--	---	--

	Nacional, extendiendo el alcance de los servicios médicos institucionales hacia la ciudadanía.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Al 2024 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Informe de seguimiento b) Fotografías c) Listado de participante Avances 2025/2026: • En 2025 se realizaron 5 acuerdos de cooperación internacional, la Segunda Mesa Redonda INL 2026 y múltiples visitas de referenciación. En 2024 se capacitaron 12,701 miembros con intercambio de experiencias con fuerzas policiales de Colombia, Chile, EE.UU., Italia y otros países. • La República Dominicana como sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026 (USIP) posiciona a la institución como nodo de intercambio de conocimiento policial a nivel hemisférico. • La participación del IPES en redes académicas policiales internacionales y los acuerdos con universidades nacionales e internacionales	

	fomentan el intercambio de conocimiento científico aplicado a la función policial.	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Se evidencia que se trabaja en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales las directrices para la prevención de riesgos de salud y de accidentes de donde se han reportado en la institución casos de accidentes laborales y/o de trayectos, estos son la cantidad de accidentados que han recibido su indemnización. Años: 2019 1,737 2020 1,461 2021 1,372 2022 1,193 2024 1,319 Se impartieron Charlas de salud, como prevención de cáncer de próstata, de mama, Evidencias: a) Reporte de accidentes Avances 2025/2026: • Los subsidios de Riesgos Laborales 2025 cubrieron 1,319 beneficiarios con RD\$36.2M en indemnizaciones (tendencia descendente vs. 1,737 en 2019). Las jornadas de salud (prevención de cáncer de próstata y mama, vacunación) beneficiaron a miembros y familias. • El Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo mantiene el protocolo de emergencia y el programa de prevención de accidentes laborales. El SENASA Complementario cubre a 56,715 afiliados con planes de salud diferenciados.	

	• La reducción de accidentados (de 1,737 en 2019 a 1,319 en 2025) evidencia el impacto positivo de los programas de prevención de riesgos laborales.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental y con la conformación del Comité Institucional de Medioambiente, el cual tiene bajo su responsabilidad la aplicación de la política medioambiental y la ejecución de autodiagnósticos internos Avances 2025/2026: • El Plan Institucional de Gestión Ambiental y el Comité de Medioambiente están conformados y operativos. El autodiagnóstico ambiental interno permite una evaluación periódica del avance en la implementación de la política ambiental. • Las 47,404 actividades comunitarias de 2025 representan el indicador más cuantificable del impacto social de la institución más allá de su misión estricta de seguridad. La tasa de homicidios de 7.05 es el resultado más visible de la responsabilidad institucional con la seguridad ciudadana. • La contribución de la Policía Nacional a la posición de República Dominicana como destino turístico seguro y en el ranking de clima de negocios de la región es un impacto de responsabilidad social de escala macroeconómica.	No se han realizado mediciones

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	2024 En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que se brinda los servicios es de 99%. Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 93.6% para el 2025. Se evidencia en la encuesta de satisfacción a los usuarios que solicitan servicios los siguientes resultados: Total, de solicitudes de servicios comprometidos: En 2025: 59,521 Promedio Mensual 7,555 Tiempo de respuesta 100% Calidad del servicio 93.6% Evidencias: a) Informes de resultados evaluación Carta Compromiso 2024 b) Informe de resultados de encuesta por servicio 2025 c) Informe de encuesta de satisfacción 2025 Avances 2025/2026: • En 2025 la Policía Nacional atendió 59,521 servicios comprometidos (promedio mensual 7,555), con 100% de cumplimiento en tiempo de respuesta y 93.6% de calidad del servicio. La Carta	

	Compromiso registró 96% de cumplimiento en la auditoría MAP de noviembre 2025. • La DICRIM resolvió 53,172 casos en 2025, con un índice de avance del 81% respecto a la meta de 67,100. Las 7,942 zonas patrulladas representan el 100% de la meta establecida en el PEI 2025. • Se realizaron 47,404 actividades comunitarias (meta: 950 actividades de proximidad, logrando un 4,990% de la meta), evidenciando el alto nivel de servicio preventivo comunitario.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2024. Sometido a la acción de la justicia 35,048 Casos resueltos 52,837 Casos pendientes 16,685 Armas 1,946 Armas fabricación casera 465 Motocicleta recuperada 2,396 Motocicleta sustraída 1,297 Vehículos recuperados 787 Vehículos sustraídos 256 Violencia de genero 2,304 Celulares recuperados 1,522 Ganado(vacuno) 299 Avicultura 435 Trata de persona 183 Abuso sexual 279 Desaparecidos / Personas Localizada 215 Secuestro 5 Evidencias: a) Memoria Institucional 2024	

	Avances 2025/2026: • La tasa de homicidios descendió de 12.54 (2023) a 10.00 (2024), a 8.30 (2025) y a 7.05 por 100,000 habitantes al 12 de junio de 2026, el nivel más bajo registrado en cuatro años. El 85.3% de los 34 territorios del país mantiene tasas de un solo dígito. • La Policía Nacional contribuye directamente al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas) metas 16.5, 16.6 y 16.10, y al objetivo 1.2.2 de la END 2030 (seguridad ciudadana basada en el combate a la delincuencia y el crimen organizado). • El EDI 2025 alcanzó 77% (vs. 52% en 2024), con avance de 25 puntos porcentuales, posicionando a la institución entre las entidades del sector público con mayor mejora relativa en el sistema de evaluación del MAP.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Durante el 2024 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Memoria Anual 2024 b) Plan de capacitación 2024 Avances 2025/2026:	

	• El plan de modernización tecnológica 2025 implementó: DEBI 360, RPM (1,028 alertas positivas), ARCO 2.0, reconocimiento facial, encriptación de 10 BD, QR en uniformes, 927 cámaras corporales, Data Center propio y fibra óptica de 48 hilos. • El Nuevo Modelo de Patrullaje (inversión RD\$645.9M) fue implementado en Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Santiago, con protocolos estandarizados, equipamiento moderno y supervisión por resultados. • El primer Informe del Plan de Mejora CAF 2025 documenta los avances en las acciones identificadas en el autodiagnóstico 2024, consolidando el ciclo de mejora continua institucional.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Durante el 2024 la Policía Nacional ha suscrito diferentes acuerdos o convenios de cooperación con organismos nacionales e internacionales, los cuales se mantienen bajo la guarda de la Dirección de Asuntos Legales, P.N., siendo los mismos un avance significativo para el cumplimiento de la misión institucional de la Policía Nacional. Acuerdo de cooperación interinstitucional: Policía Nacional, la Fundación Panamericana para el Desarrollo (PADF) y la INL. Acuerdo de cooperación interinstitucional: Policía Nacional y la Major League Baseball (MLB).	

	Acuerdo Interinstitucional de cooperación Policial: Dirección Central de Policía de Turismo y la Policía Nacional de Colombia. Acuerdo de colaboración interinstitucional: Policía Nacional y la compañía telefónica Altice Dominicana. Acuerdo de cooperación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Policía Nacional, para el fortalecimiento de la lucha contra la Trata y Tráfico de personas. Entre otros. Evidencias: a) Matriz de acuerdos y convenios b) Acuerdos firmados Avances 2025/2026: • El ITICGE alcanzó 70.37 puntos en 2025, reflejando el nivel de adopción de tecnologías de la información. La interoperabilidad con JCE, DGI, Migración, TSS e INTERPOL crea una infraestructura digital interconectada sin precedentes. • La PSP, el DEBI 360, el SPCC 2.0 y el sistema de Denuncia Virtual son los productos digitales con mayor impacto en la operatividad y la prestación de servicios ciudadanos durante 2025. • La soberanía tecnológica lograda con el Data Center propio y la fibra óptica de 48 hilos es un	
--	---	--

	resultado de la agenda de digitalización que genera independencia operativa y reducción de costos a largo plazo.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	2018 Se evidencia 1 auditoría en gestión de calidad de vida de los miembros de la Institución mediante un censo. 2021 Se evidencia 2 auditoría externa (pago de nómina y de gestión de procesos). 2022 Se evidencia 12 auditoría interna (6 de aseguramiento y Control institucional, 3 de aseguramiento y Control institucional / Interna específica y 1 Interna específica, 1 integra y Aseguramiento y control institucional integral de cumplimiento legal 2025 Fue solicitada a través del director general una auditoría financiera a la Cámara de Cuentas sobre su gestión la cual se encuentra en curso. Evidencias: a) Informe de censo agentes policiales 2018 b) Informe de auditoría c) Cronograma de auditoría	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Contamos con una (1) aplicación Tu PoliciAppRD que permite a los ciudadanos reportar hechos que afectan la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana, con una valoración 4.3.	

	Contamos con 3 buzones digital (página web de la: Policía Nacional, DIGESETT, POLITUR) Tenemos un sistema de consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos. Sistema de registro y control de detenidos ARCO Incorporación interoperabilidad ALERTA RD. Evidencias: a) Captura de pantalla Tú Policía APP RD. b) Captura de pantalla del Sistema consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos. c) Buzones digitales Avances 2025/2026: • El DEBI 360, el RPM (1,028 alertas positivas), el ARCO 2.0, el reconocimiento facial, el QR en uniformes y las 927 cámaras corporales son las innovaciones con mayor impacto operativo en 2025. • El Plan de Mejora CAF 2025 (acciones derivadas del autodiagnóstico 2024) documenta el ciclo institucional de innovación continua. El primer informe de avance evidencia la ejecución de las acciones comprometidas. • La actualización del autodiagnóstico CAF 2025 (el presente documento) cierra el ciclo de mejora continua e inicia un nuevo ciclo de planificación de acciones de mejora para 2026.	
--	---	--

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La Policía Nacional obtuvo una calificación de un 71%, en el primer semestre del 2025, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (ITICGE) Se creó un proyecto para simplificar la entrega de certificaciones de vehículos en el Departamento de Investigaciones de Vehículos Robados, en la cual el ciudadano solicitaría y recibiría las certificaciones de manera digital por un portal web. Se obtuvo las siguientes certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) d) A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. e) EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: La NORTIC EI establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales. Evidencias: a) https://www.policianacional.gob.do	
---	---	--

	b) Captura de pantalla del sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, la Policía Nacional	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y se publican en el portal de transparencia. Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un (I) plan capacitación anual. Con una inversión de 113,834,115.97 se capacitaron 12,701 miembros policiales en diferentes áreas (Maestrías, Diplomados, Especialidades, Seminarios, Cursos Técnicos, Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas) que incluyen referenciaciones e intercambio de experiencias con otros cuerpos policiales para fortalecer el profesionalismo dentro y fuera de la institución. Mediante estas capacitaciones nuestros agentes se convierten en personas más profesionales y preparados para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencias: a) Publicación en el portal de transparencia de la página de la Policía Nacional b) Plan de capacitación anual c) Minutas de actividades formativas realizadas	

2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Aplicamos acciones de mejoras a los procedimientos de las diferentes áreas, con asesores externo para mejorar los productos o servicios, luego de identificada la problemática, se hace reuniones con los involucrados para hacer el análisis causa raíz, usando la metodología de lluvia de ideas o causa efecto, se diseña un plan de acción donde se identifican los responsables y las acciones con sus tareas a realizar. Luego se hace la implementación de las acciones y comprobamos que la implementación sea eficaz. Evidencias: a) Minutas y fotografías de mesas de trabajos b) Procedimientos actualizados c) Plan de acción Avances 2025/2026: • El DEBI 360, el RPM (1,028 alertas positivas), el ARCO 2.0, el reconocimiento facial, el QR en uniformes y las 927 cámaras corporales son las innovaciones con mayor impacto operativo en 2025. • El Plan de Mejora CAF 2025 (acciones derivadas del autodiagnóstico 2024) documenta el ciclo institucional de innovación continua. El primer informe de avance evidencia la ejecución de las acciones comprometidas. • La actualización del autodiagnóstico CAF 2025 (el presente documento) cierra el ciclo de mejora continua e inicia un nuevo ciclo de planificación de acciones de mejora para 2026.	
---	--	--

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En el primer semestre del 2020, la Institución obtuvo una valoración de 95.25 puntos en el promedio general de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Valoración 99.08 del primer semestre del 2021 en el SMMGP. Valoración 83.67 del primer semestre del 2022 en el SMMGP. Valoración 91.22 del primer semestre del 2023 en el SMMGP. Indicador Evaluación del Desempeño Institucional (EDI): 2024 Valoración 53% de implementación 2025 Valoración 59% de implementación de un 70% tope para todas las instituciones. Evidencias: a) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2020. b) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2021. c) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2022. d) Informe de evolución de indicadores al corte del 1 de junio 2023. -	
--	---	--

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	En los acuerdos y convenios firmados, se ejecuta las acciones definidas dentro de los mismos y lo convenido entre cada una de las partes. Avances 2025/2026: • La Fuerza de Tarea Conjunta (con FFAA, Ministerio Público, DNCD) logró reducir la tasa de homicidios a 7.05 en junio 2026, su nivel más bajo en cuatro años. La coordinación semanal con el Presidente es el mecanismo de seguimiento más riguroso de la alianza. • La cooperación con INL (EE.UU.) aportó formación especializada para 11,270 miembros en 2025 y definió las prioridades para 2026-2027. La AECID (España) cofinanció el PEI 2025-2028, buzones QRS y cursos de formación. • La alianza con la USIP posicionó a República Dominicana como sede de los Juegos Mundiales de Policía 2026, generando visibilidad internacional para la institución.	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se realizan trabajos de valoración SIARH, remisión de información mediante correos institucionales no uso del papel. • Sistema para administración del talento humano. • Valoraciones de la Dirección Administrativa y Financiera. • Proceso de vacaciones, reducción de uso de papel en la tramitación. • En la contravención el pago de multa vía electrónica en la APP tu policía verificar saldo. • Tramite de vehículos retenido consulta electrónica.	

	• Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). • Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones. • Sistema de Información y Administración de Recursos Humanos (SIARH). • Plataforma APP de Denuncias Virtuales • Módulo Electrónico de Investigación • Plataforma SAS • Sistema de Gestión Documental • Sistema Integrado para Identificación Ciudadana y Depuración Biométrica (DEBI) • Sistema de Registro y Control de detenidos ARCO. Evidencias: a) listado de correo institucional. b) Captura de pantalla de las aplicaciones, sistemas y modulo	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencia el monitoreo del nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema en el cuadro de mando integral gubernamental 2023 Iniciativas: 100% SISMAP: 92.38% ITICGE: 80% NOBACI: 72% Cumplimento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 95% Transparencia Gubernamental: 98% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 93%	

	2024 Iniciativas: 100% SISMAP: 75% ITICGE: 80% NOBACI: 81% Cumplimiento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 81% Transparencia Gubernamental: 94% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 100% 2025 Iniciativas: 100% SISMAP: 75% ITICGE: 70% NOBACI: 96% Cumplimiento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 86% Transparencia Gubernamental: 94% SISACNOC (Gobierno Central): 94% Carta Compromiso al Ciudadano: 99% Evidencias: a) Cuadro de Mando Integral del Sistema de Monitoreo y Medición de gestión Pública b) Cronogramas de las actividades de auditoria c) Acta de cierre de auditoria	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencia que en el año 2020 se recibió un reconocimiento por buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad por el Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS.	

	2021 se recibieron tres placas de reconocimientos por buenas prácticas inclusivas. 2024, reconocimiento transparencia y datos abiertos. Evidencias: a) Publicación en Facebook de la Policía Nacional	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia el gasto en los informes trimestrales de ejecución financiera. Ejecutándose el presupuesto a fin de año en un 99.33% en el año 2021. En el año 2022 tenemos un índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 93% de cumplimiento con 12 reprogramaciones dentro del plazo establecido. En el año 2024 tenemos un índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 94% de cumplimiento Evidencias: a) Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral b) Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) Avances 2025/2026: • La ejecución presupuestaria del 103.7% en 2025, el IGP trimestral entre 91-98% y el mantenimiento de la exclusión de la Policía Nacional de las	

	disposiciones de austeridad evidencian sostenibilidad financiera a corto plazo. • El Plan de Compras 2025 (RD\$4,463M, 254 procesos) fue ejecutado en cumplimiento de la Ley 340-06 y con publicación en SISCOMPRA, garantizando la transparencia y la trazabilidad de los recursos. • Los 5 acuerdos de cooperación internacional de 2025 y la gestión de fondos con AECID, INL e INTERPOL diversifican las fuentes de financiamiento para la modernización institucional.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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