



MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (en base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité Institucional de Calidad

**Santo Domingo, Distrito Nacional
Junio, 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

- 2.2.1.1 LIDERAZGO
- 2.2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN
- 2.2.1.3 PERSONAS
- 2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.2.1.5 PROCESOS

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.2.1 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.2.3 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

4. RESUMEN DE PUNTUACIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

El Comité Institucional de Calidad del Ministerio de Interior y Policía, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, presenta este informe donde hace constar los resultados de su autodiagnóstico del año 2023, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (Common Assesment Framework) que tiene como objetivo de establecer una gestión institucional eficiente.

Se presenta la identificación de sus puntos fuertes y las áreas de mejoras, a fin de que estas últimas puedan ser tomadas en consideración para garantizar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1 MISIÓN

Garantizar la seguridad ciudadana a nivel nacional, a través de una gestión coordinada que impacte de forma efectiva los diferentes niveles del Estado, logrando una mejor y mayor prevención de los elementos negativos de la seguridad ciudadana, en el marco del respeto a los derechos de la población.

I.1.2 VISIÓN

Ser reconocidos como una entidad gubernamental modelo, apoyado en una gestión coordinada de desarrollo sostenible, mejora continua, eficaz y eficiente de los servicios, y la transparencia institucional. Como base de una buena administración de los recursos, en el alcance de la paz, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos de las personas.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Integridad
- Equidad
- Justicia
- Ética
- Calidad
- Transparencia
- Eficiencia

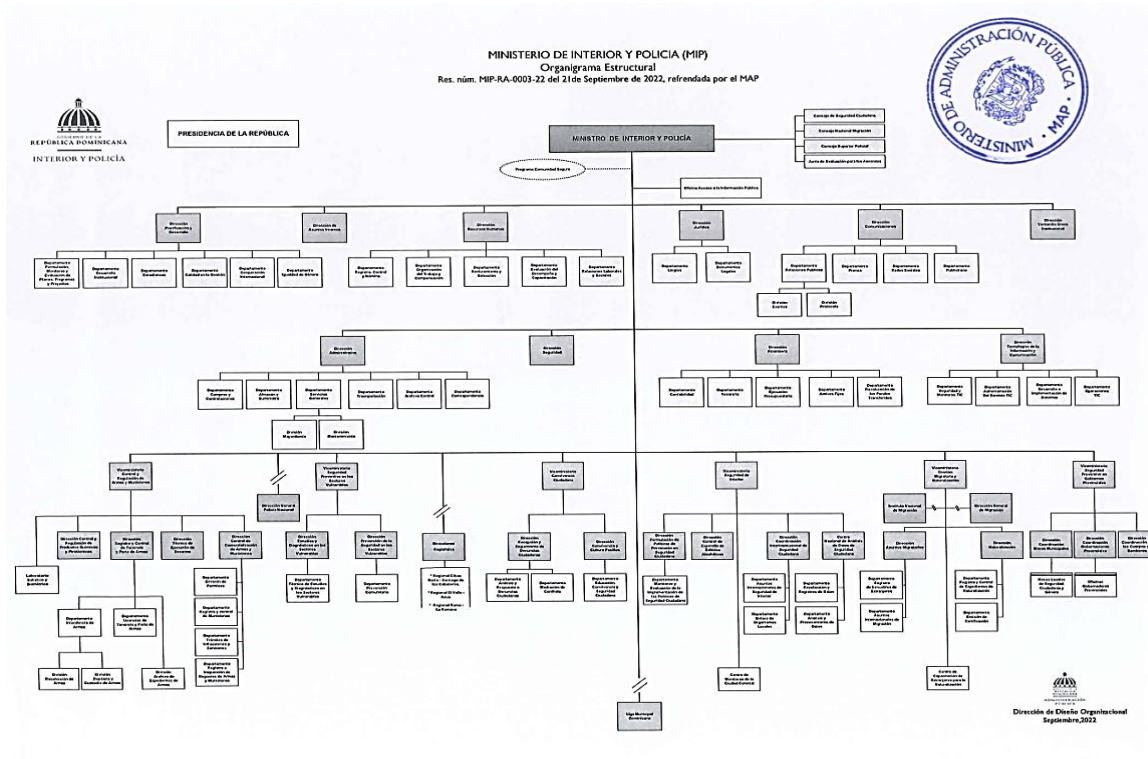
I.1.4 BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 631-16, del 2 de agosto de 2016, para el Control y Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados. G. O. No. 10854 del 5 de agosto de 2016.
- Ley No. 590-16, Ley Orgánica de la Policía Nacional. G.O. Núm. 10850 del 15/07/2016.
- Ley No. 140-13, Emergencia y Seguridad 9-1-1. 2013.
- Ley No. 85-13, que eleva el Distrito Municipal de San Víctor, de la provincia Espaillat, a la categoría de municipio. G.O. Núm. 10719 Del 7/06/2013.
- Ley No. 340-09 para el Control y la Regulación de los Productos Pirotécnicos. G.O. Núm. 10550 del 23/11/2009.
- Ley No. 174-09, que introduce modificaciones a la ley de Tránsito de Vehículos No. 241-67 del 1967, y sus modificaciones; No.1474 del año 1938, sobre Vías de Comunicación y sus modificaciones. y a la ley No.202-04, Ley Sectorial de Áreas Protegidas.
- Ley No. 176-07, del Distrito Nacional y los municipios. G.O. Núm. 10426 del 17/07/2007.
- Ley No. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología. G.O. Núm. 10416 del 23/04/2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. G.O. Núm. 10380 del 18/08/2006.
- Ley No. 22, que pasa la Policía Nacional a la dependencia del Ministerio de lo Interior de fecha 27/09/2005.
- Ley No. 287-04, sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que producen contaminación sonora G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 285-04, Ley General de Migración G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 137-03, Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas. G.O. Núm. 10233 del 07/08/2003.
- Ley No.255, sobre Certificados de Buena Conducta de fecha 13/04/1993.
- Ley No. 50-88, sobre Drogas y Sustancias Controladas de la República Dominicana. G.O. Núm. 9735 del 30/05/1988.
- Ley No. 241 de Tránsito de Vehículos. G.O. Núm. 9068 del 28/12/1967.
- Ley No. 589, que modifica los párrafos I, li, lii y Iv del Artículo 39 de la Ley No. 36, Reformada, de fecha 17 de octubre del año 1965. G.O. Núm. 9191 del 02/07/1970
- Ley No. 295. Ley de Aprovisionamiento del Gobierno No. 295. G.O. Núm. 8994 del 30/06/1966.
- Ley No. 285, Código de Justicia de la Policía de fecha 29/06/1966.
- Ley No. 6132, de Expresión y Difusión del Pensamiento. G.O. Núm. 8721 del 15/12/1962.
- Ley No. 5188, que suprime la Gobernación Civil del Distrito Nacional y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 8392 del 13/08/1959.
- Ley No. 4381, que dispone que en toda Ley, Decreto o Documento donde se diga "Distrito de Santo Domingo" o "Común" se entenderá que se dice, respectivamente, Distrito Nacional, o Municipio.
- Ley No. 3896, que enviste de personalidad jurídica a la Liga Municipal Dominicana y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 7729 09/08/1954.
- Ley No. 3456, del Congreso Nacional: Ley de Organización del Distrito de Santo Domingo. (Gaceta Oficial No. 7521, del 29 de enero de 1953) derogada por Leyes 163-01, que crea la provincia de Santo Domingo, y modifica los artículos 1 y 2 de la Ley No. 522.

- Ley No. 2661, sobre las Atribuciones y Deberes de los Gobernadores Civiles de las Provincias. G.O. Núm. 7237 del 31/12/1950.
- Ley No. 2527, que crea la Comisión de Prevención de Incendios. G.O. Núm. 7192 del 07/10/1950.
- Ley No. 46, que revoca todas las Naturalizaciones Privilegiadas y modifica el Art. 18 de la Ley No. 1683, del 16 de abril de 1948, sobre Naturalización. G.O. Núm. 9011 del 08/11/1966.
- Ley No. 1683, sobre Naturalización. G.O. Núm. 6782 del 16/04/1948.
- Ley No. 496, que modifica el apartado E) del Artículo 9 de la Ley de Inmigración, estableciendo una escala para el pago de la Renovación de los Permisos de Residencia. G.O. Núm. 6032 del 31/01/1944.
- Ley No. 262, sobre Sustancias Explosivas. G.O. Núm. 5906 del 17/04/1943.
- Ley No. 608, modifica nuevamente el Art. 1o. de la Ley No. 49, la cual creó la Liga Municipal Dominicana. G.O. Núm. 5668 del 12/11/1941.
- Ley No. 49, creación de la Liga Municipal Dominicana. G.O. Núm. 5261 del 23/12/1938.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Tomando en cuenta los requerimientos necesarios para el fortalecimiento de la gestión institucional, en el año 2022, mediante resolución No. MIP-RA-0003-2022 fue aprobada la nueva estructura organizativa del MIP.



1.1.6 SERVICIOS

El Ministerio de Interior y Policía tiene como objetivo principal la seguridad ciudadana, ejerciendo sus funciones a través de los Viceministerios de: Control y Regulación de Armas y Municiones, Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, Convivencia Ciudadana, Seguridad Interior, Gestión Migratoria y Naturalización, Seguridad Preventiva en Gobiernos Provinciales y ofrece al público las siguientes categoría o grupos de servicios:

- Control y Regulación de Armas en Manos de Civiles
- Control de Comercialización de Armas y Municiones
- Control y Regulación de Productos Pirotécnicos y Químicos
- Obtención de Nacionalidad Dominicana
- Control y Regulación de Parques y Billares
- Otros Servicios

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Interior y Policía recoge los aspectos principales y las directrices relevantes que dictan los lineamientos a seguir por la institución en el periodo 2020-2024 y ha sido elaborado mediante una planificación estratégica.

Presenta varios componentes metodológicos, como revisión del marco institucional (misión, visión y valores), herramienta de análisis situacional (FODA), definición de ejes, objetivos y resultados estratégicos.

Los ejes y objetivos estratégicos institucionales son:

Afianzar las Políticas Públicas y Gestión de la Seguridad Ciudadana

Consolidar las políticas de seguridad ciudadana a través de la adopción de estrategias que fomenten una convivencia pacífica y cultura de paz.

Objetivo Estratégico 1.1

Desarrollar e implementar los espacios de diálogo entre la población y el Ministerio a través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.

Objetivo Estratégico 1.2

Gestionar la ejecución de políticas públicas y los programas sobre prevención de violencia, criminalidad y alteración del orden público.

Objetivo Estratégico 1.3

Asegurar el control de las armas y su comercialización en el Territorio Nacional

Objetivo Estratégico 1.4

Impulsar la confianza entre la sociedad y las autoridades a través de las canalizaciones de denuncias.

Objetivo Estratégico 1.5

Controlar y dar seguimiento a la ejecución de políticas migratorias y la aplicación de la ley

Objetivo Estratégico 1.6

Optimizar los controles en el uso, manipulación y comercio ilícito de productos pirotécnicos

Objetivo Estratégico 1.7

Impulsar el control y la persecución de los ciudadanos que cometen crímenes y delitos.

Desarrollo de la Gestión Institucional

Fortalecer los procesos relacionados a las normativas, capital humano y actualización de la infraestructura tecnológica, que garanticen la efectividad, la calidad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo Estratégico 2.1

Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública.

Objetivo Estratégico 2.2

Desarrollar una cultura de igualdad de género mediante actividades institucionales.

Objetivo Estratégico 2.3

Proporcionar a las unidades ejecutoras los insumos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Objetivo Estratégico 2.5

Fortalecer las competencias y las capacidades del personal a través de la profesionalización del capital humano.

Objetivo Estratégico 2.4

Eficienciar los procesos de las unidades ejecutoras para ampliar la capacidad de respuesta y mejorar la entrega del servicio al ciudadano, minimizando los costos de los mismos a través de un Sistema de Gestión de la Calidad mediante las Normas (ISO 9001-2015).

Objetivo Estratégico 2.6

Rediseñar la estructura organizacional con un enfoque integral acorde a los objetivos institucionales.

Objetivo Estratégico 2.7

Consolidar el marco legal de la Institución y fortalecer las normativas institucionales.

Objetivo Estratégico 2.9

Ampliar los canales de asistencia al ciudadano en la prestación de los servicios que ofrece el ministerio

Objetivo Estratégico 2.10

Optimizar los recursos y mejora de la calidad del gasto

Objetivo Estratégico 2.8

Fortalecer las relaciones públicas y la comunicación Institucional

Objetivo Estratégico 2.11

Modernizar la infraestructura tecnológica del Ministerio para optimizar los procesos internos.

Fortalecimiento del Desempeño Institucional en la Gestión y Regulación Ambiental

Procurar el desarrollo institucional, provincial y local en materia de políticas medioambientales, para servir como base en el mejoramiento de los resultados en la gestión y regulación de los efectos nocivos del medio ambiente.

Objetivo Estratégico 3.1

Desarrollar medidas Institucionales de gestión de riesgo y protección medioambiental.

Objetivo Estratégico 3.2

Involucrar a la población de las provincias en los programas de protección y defensa del medio ambiente, sobre las causas y consecuencias del cambio climático.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El Ministerio de Interior y Policía (MIP), ha revisado y actualizado su marco institucional (misión, visión, valores) articulado a la Constitución de la República, la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente al 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*; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), así como al Plan de Gobierno (2020-2024).

Del mismo modo, el MIP ha definido el Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024, plasmando las directrices a seguir para el logro de las metas y objetivos propuestos y estableciendo la manera en que esas decisiones se transformen en acciones, mediante Planes Operativos Anuales (POA). Este proceso de planificación estratégica se realiza con la participación de representantes de todas las unidades ejecutoras.

Se promueve el fortalecimiento de la gestión institucional y han sido desarrolladas acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios, tales como:

- Identificación de los grupos de interés, sus requisitos, necesidades y expectativas a través de la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes (FO-DPD-09), y la definición de mecanismos para su seguimiento.
- Actualización del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo, el cual ha sido socializado a todos los niveles de la institución y socios de negocio.
- Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión (SGI), basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y la realización de las correspondientes auditorias.
- Obtención de la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF+300 por haber obtenido una puntuación mayor a 300 puntos en la autoevaluación CAF.
- Presentación de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, definiendo estándares de calidad para los cinco servicios de mayor demanda.

Se promueve el trabajo en equipo con la creación de comités especializados tales como: Comité de Riesgos, Comité de Calidad, Equipo de Implementación NOBACI, Comité de Compras y Contrataciones, Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, Comisión de Personal (RRHH), Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).

El MIP participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana, teniendo la obligación de la aplicación de la Ley No. 631-16 para el control y regulación de armas, municiones y materiales relacionados, y disposiciones vinculantes. Como parte de la Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”, se ha implementado el programa “De Vuelta al Barrio”, con el fin de compartir experiencias que muestren una narrativa positiva y en valores éticos inspiradores. Ya ha sido presentado en La Romana, Distrito Nacional, Santiago y Baní.

Para asegurar la comunicación externa a los grupos de interés, el MIP dispone de un portal web institucional acorde a los lineamientos requeridos por la OGTIC. También hace uso de medios de comunicación masivos como son la prensa escrita, radial y televisiva, redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube), correo electrónico, pantallas digitales en distintas áreas de la institución. En cuanto a la comunicación interna, se utilizan canales como correo electrónico, reuniones, circulares, grupos de WhatsApp.

Han sido colocados buzones en áreas estratégicas de la institución para la atención de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas.

A través de la Dirección de Recursos Humanos, la institución promueve la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos públicos para ocupar las vacantes disponibles, sin ningún tipo de discriminación.

Se toman en cuenta las necesidades de los empleados, gestionando la donación de sangre en casos especiales de enfermedad de colaboradores o sus familiares, otorgando permisos para estudios, o para atención a familiares con situaciones de salud. De igual forma, a los colaboradores se proporciona transporte, almuerzo, pago de incentivo por rendimiento individual, bono por desempeño al personal de carrera administrativa, incentivo por cumplimiento de indicadores, pago de horas extraordinarias, entre otros beneficios.

Consciente de que la profesionalización de los recursos humanos es parte importante para el logro de las metas y objetivos, es diseñado anualmente el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de capacitación previamente identificadas, así como de acuerdo a los perfiles de puesto, fomentando su desarrollo y formación profesional.

Se definen objetivos con las personas a través del establecimiento de acuerdos de desempeño, alineados al Plan Operativo de su unidad funcional, los cuales se monitorean y evalúan mediante reuniones trimestrales.

Como medio de recibir la retroalimentación de los colaboradores e identificar sus necesidades, se aplica la Encuesta de Clima y Cultura Laboral cada dos años, en base al del cual surge el correspondiente plan de acción.

Para asegurar las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud y Seguridad en el Trabajo, con la definición de una política institucional de seguridad y salud, colocación de extintores

de incendio en lugares claves, realización de simulacros, señalización de las vías de evacuación, colocación de alarma de incendio, celebración de charlas de prevención y jornadas de salud.

En lo relacionado a la responsabilidad social, el MIP solicitó su inclusión al programa Gobierno Sostenible ante el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales.

Para una adecuada gestión de los recursos financieros y garantizar la disponibilidad de recursos para el logro de los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA), anualmente el MIP formula y ejecuta un presupuesto anual, apegado a los lineamientos que regulan las finanzas públicas.

A través del portal de Transparencia la institución pone a disposición de las partes interesadas información y datos abiertos relevantes, permitiendo su reutilización de acuerdo a la norma NORTIC A3-2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

El MIP identifica y utiliza nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando una plataforma de TIC con tecnología de punta, a través de la adquisición de hardware y software de última generación que permiten la virtualización y un alto rendimiento; red de almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores; equipo de seguridad tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de misma; herramienta de copias de seguridad para el resguardo de la información institucional; software antivirus, entre otras acciones.

Además, se aplica la tecnología para mejorar los servicios internos y externos, ofreciendo servicios online inteligentes y eficientes, mediante el desarrollo de sistemas y aplicaciones.

El MIP ha gestionado acuerdos y alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, así como con organizaciones internacionales.

En coordinación con otras instancias gubernamentales, el MIP presta servicios coordinados, como es el caso del Control de Expendio de Bebidas Alcohólicas que se ejecuta en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Policía Nacional y el Ministerio Público, a los fines de controlar el expendio de consumo de bebidas alcohólicas fuera de horario y la contaminación sónica. De igual forma, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas, se procesan las solicitudes de permisos de importación y exportación de productos pirotécnicos y químicos.

Se mantiene una constante interacción entre la institución y los representantes de la comunidad a través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género, para identificar las problemáticas que le afectan, y gestionar la ejecución de políticas y programas sobre prevención de la violencia, crímenes y delitos, fomentando la convivencia pacífica entre la población.

Trimestralmente, el MIP emite boletines de Estadísticas Institucionales, donde se recopilan datos sobre la cantidad de servicios solicitados por tipo, además de datos relacionados al género, rango de edad, grado de estudio alcanzado y ocupación de los solicitantes.

A través de las herramientas dispuestas por los órganos rectores de la Administración pública, se da cumplimiento a los distintos indicadores de gestión.

Anualmente, la institución aplica la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General. Para este año 2024, se evidencia que el índice de satisfacción ciudadana es de 98%, lo que representa una variación porcentual de 3.2% en comparación con el año 2023.

La institución desarrolla diversos programas de apoyo a las comunidades a través del viceministerio Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, proporcionando asistencia legal, inclusión social y laboral, orientación psicosocial, sostenibilidad integral, se realizan actividades de desarrollo deportivo y cultural los sectores intervenidos, con un total de 21,028 beneficiados en el año 2023 y 8,219 en el primer trimestre del año 2024.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

A raíz del autodiagnóstico realizado, se identificaron áreas de mejora, las cuales serán abordadas en un plan, donde se definirán las acciones a implementar, los responsables de su ejecución, recursos necesarios y la fecha de cumplimiento de cada una. A continuación, una muestra de las áreas de mejora identificadas:

2.2.1.1 LIDERAZGO

- No se evidencia la participación de todos los grupos de interés relevantes y que se haya tomado en cuenta la digitalización en el desarrollo de la misión, visión y valores.
- No se evidencia que se introducen mejoras de acuerdo a 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.
- No se evidencian cambios de la transformación digital.
- No se evidencia cómo los líderes inspiran una cultura de liderazgo impulsada por la innovación.

2.2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- No se evidencia que se involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a

través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

- No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

2.2.1.3 PERSONAS

- No se evidencian datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.
- No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- No se evidencia que se planifican actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en gestión de la diversidad.
- No se evidencia que se 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.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia que se definen controles, evaluaciones y revisiones para todos los acuerdos. No se muestran registros del monitoreo de resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
- No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
- No se evidencia que se evalúan los riesgos de las decisiones financieras.
- No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente el impacto de las tecnologías usadas.
- No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos.

2.2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia que se diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización el manejo de datos y los estándares abiertos.
- No se evidencia que se simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.
- No se evidencia que se impulsa la innovación y la optimización de los procesos involucrando los grupos de interés relevantes.
- No se evidencia que se incorpora incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se evidencian resultados de la opinión de los usuarios sobre el acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, costo de los servicios, etc.
- No se muestran resultados sobre la percepción de la calidad de los productos y servicios con enfoque medioambiental.
- No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencian resultados de rendimiento respecto al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
- No se evidencian resultados de mediciones en relación al costo de los servicios.
- No se evidencian resultados de mediciones del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- No se evidencia que se hayan definido 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).

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencian resultados en relación a la percepción global de las personas acerca de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- No se evidencian resultados de la medición de la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.
- No se evidencian mecanismos para medir la gestión del conocimiento.
- No se evidencian resultados del número de quejas del personal.
- No se evidencian resultados de medición del nivel de participación en actividades de mejora.
- No se evidencian resultados de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- No se evidencian indicadores relacionados al número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente.
- No se evidencian resultados de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
- No se evidencian resultados de indicadores relacionados a la eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

2.2.2.3 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No evidencian resultados de la medición de la percepción de la sociedad sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- No se evidencian mediciones de la opinión de la sociedad sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
- No se evidencian mediciones de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
- No se evidencian resultados de la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se observan mediciones del intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).
- No se evidencia la relación costo/calidad de los programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
- No se observan resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- No se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
- No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se observan resultados de innovaciones en servicios/productos.
- No se evidencia resultados de la eficiencia de la organización en cuanto a la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
- No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- No se observan resultados de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

- No se evidencian mediciones del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).
- No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Al realizar el autodiagnóstico se ha logrado tener una visión de la situación actual del Ministerio en los distintos aspectos que conforman la gestión institucional.

La institución es consciente de que en el camino de la mejora continua falta mucho por recorrer y que para ello es necesario continuar la documentación de los procesos institucionales, lograr el involucramiento a todos los niveles de la institución en la implementación de las acciones para lograr los objetivos y metas planteados.

4. RESUMEN DE PUNTUACIÓN

| Criterios | Puntuación alcanzada | Valoración del criterio |
|--|----------------------|-------------------------|
| 1. Liderazgo | 76 | 140 |
| 2. Estrategia y planificación | 66 | 140 |
| 3. Personas | 52 | 100 |
| 4. Alianzas | 61 | 100 |
| 5. Procesos | 77 | 120 |
| 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes | 49 | 100 |
| 7. Resultados en las personas | 25 | 100 |
| 8. Resultados en la sociedad | 5 | 100 |
| 9. Resultados clave de rendimiento | 29 | 100 |
| Total | 440 | 1,000 |