

# INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF AÑO 2024



Junio 2024

Elaborado por el Departamento Calidad en la Gestión  
Dirección de Planificación y Desarrollo, Sistema 9-1-1.



## INTRODUCCIÓN

OBJETIVO.....	2
ALCANCE .....	2
Resultados Globales.....	3
Desarrollo.....	4
ACCIÓN I: REALIZAR LEVANTAMIENTO DE LOS PUESTOS, SUS PERFILES Y FUNCIONES.....	4
ACCIÓN II: ELABORAR EL MANUAL DE CARGOS .....	6
ACCIÓN III: APROBAR EN CONJUNTO CON EL MAP EL MANUAL DE CARGOS.....	7
ACCIÓN IV: REVISAR Y REESTRUCTURAR LAS POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	8
ACCIÓN V: REALIZAR EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL AÑO.....	9
ACCIÓN VI: REVISIÓN METODOLOGÍA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y SU MODIFICACIÓN DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS. ....	13
ACCIÓN VII: REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INDICADORES Y SU MODIFICACIÓN DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS. ....	14
ACCIÓN VIII: LEVANTAR Y DOCUMENTAR LA METODOLOGÍA DE PREMIACIÓN DE LAS ÁREAS POR CONCEPTO DE RESULTADOS.....	30
ACCIÓN IX- IMPLEMENTAR LA PREMIACIÓN A LAS ÁREAS POR RESULTADOS EN TÉRMINOS DE CALIDAD EN TODOS LOS ASPECTOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	32
ACCIÓN X- IMPLEMENTAR SOFTWARE DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	34

## OBJETIVO

Presentar el avance del cumplimiento del Plan de Mejora del modelo de excelencia CAF 2024 y el estatus de la implementación de las actividades comprometidas.

## ALCANCE

El periodo del plan de mejora es el del enero a junio 2024 y la evaluación comprende los avances obtenidos a junio 2024.

RESULTADOS GLOBALES

El resultado global de cumplimiento hasta la fecha es de **90%**, a continuación, se presenta la tabla global del plan de mejora para el año 2024.

 <b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA "AUTODIAGNÓSTICO CAF" 2024</b> SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1							
Items	Subcriterio	Ejemplo	Acciones	Fecha Final	Fecha Ejecutada	Medio de Verificación/Comentario	% Avance
1	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Realizar levantamiento de los puestos, sus perfiles y funciones.	31-Dec-24	30/9/2023	Evidencias de levantamiento	100%
2	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Elaborar el manual de cargos	31-Dec-24	30/6/2023	Borrador manual de cargo	100%
3	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Aprobar en conjunto con el MAP el Manual de Cargos	31-Dec-24		Resolución de aprobación de cargo	45%
4	Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Revisar y reestructurar de políticas de responsabilidad social	31-Dec-24	18/6/2024	Política revisada	100%
5	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Realizar el informe de responsabilidad social	31-Dec-24	18/6/2024	Informe de resultados	100%
6	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Revisión metodología de Auditorias Internas y su modificación de acuerdo a los resultados.	31-Dec-24	28/2/2024	Procedimiento revisado	100%
7	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Revisión de la metodología de indicadores y su modificación de acuerdo a los resultados.	31-Dec-24	15/3/2024	Carpeta con evidencias	100%
8	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Levantar y documentar la metodología de premiación de las áreas por concepto de resultados.	31-Dec-24	30/5/2024	Evidencias de participación	100%
9	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Implementar la premiación a las áreas por resultados en términos de calidad en todos los aspectos normativos del Sistema de Gestión de Calidad	31-Dec-24	30/5/2024	Informe de resultados	60%
10	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	2) Diseña e implementación un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Implementar Software de Gestión de Calidad	31-Dec-24		Software implementado	94%
<b>Cumplimiento Total</b>							<b>90%</b>

Elaborado por: Y. Aguirre  
 Aprobado por: Teresa Garza

DESARROLLO

A continuación, se presentan las evidencias de cada una de las actividades realizadas del plan de mejora CAF periodo junio 2024:

**ACCIÓN I: REALIZAR LEVANTAMIENTO DE LOS PUESTOS, SUS PERFILES Y FUNCIONES.**



**MANUAL DE DESCRIPCIONES Y PERFILES DE PUESTOS**

**II. ORDEN DE LAS DESCRIPCIONES DE LAS CLASES DE CARGOS**

**2.1. ÍNDICE OCUPACIONAL**

GRUPO OCUPACIONAL I. SERVICIOS GENERALES			
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
SGI-001	Chofer		
SGI-003	Chofer (Administrativo)		
SGI-005	Chofer (Operativo)		
SGI-007	Conserje		
SGI-009	Mensajero Externo		
SGI-011	Mensajero Interno		
SGI-013	Oficial De Vigilancia De Recepción		
SGI-015	Oficial Vigilancia Externo		

GRUPO OCUPACIONAL II. SUPERVISIÓN Y APOYO			
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
SALII-001	Auxiliar Administrativo		
SALII-003	Auxiliar De Acceso A La Información Pública		
SALII-005	Auxiliar de Almacén		
SALII-007	Auxiliar de Archivo		
SALII-009	Auxiliar de Correspondencia		
SALII-011	Auxiliar de Transportación		
SALII-013	Auxiliar de Transporte		
SALII-015	Enfermero(a) de Atención Directa		
SALII-017	Oficial del Día		
SALII-019	Operador de Montacargas		
SALII-016	Secretaria		
SALII-023	Supervisor (a) Servicios Generales		
SALII-025	Supervisor de Mayordomía		



Asesoría, Consultoría y Monitoreo en Desarrollo y Ejecución de Proyectos

### GRUPO OCUPACIONAL III – TÉCNICOS

CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
TECIII-001	Despachador de Emergencia		
TECIII-003	Diseñador Gráfico		
TECIII-005	Editor de Contenido		
TECIII-007	Fotógrafo		
TECIII-009	Gestor de Protocolo		
TECIII-011	Monitor de Calidad		
TECIII-013	Operador de Recepción de Emergencia		
TECIII-015	Operador de Video Vigilancia y Control de Acceso		
TECIII-017	Paralegal		
TECIII-019	Piloto de Drones		
TECIII-016	Soporte Administrativo		
TECIII-023	Soporte Mesa de Ayuda		
TECIII-025	Técnico de Altura		
TECIII-027	Soporte Técnico de Radiocomunicación		
TECIII-029	Soporte Técnico Eléctrico		
TECIII-031	Soporte Técnico Informático		
TECIII-033	Técnico Audiovisual		
TECIII-035	Técnico Control de Bienes		
TECIII-037	Técnico de Archivística		
TECIII-039	Técnico de Comunicaciones		
TECIII-041	Técnico de Contabilidad		
TECIII-043	Técnico de Drones		
TECIII-045	Técnico de Investigación Legal		
TECIII-047	Técnico de Mantenimiento		
TECIII-049	Técnico de Recursos Humanos		
TECIII-051	Técnico de Recursos Humanos		
TECIII-053	Técnico de Redes y Comunicaciones		
TECIII-055	Técnico de Suministro y Almacén		
TECIII-057	Técnico de Video Forense		
TECIII-059	Técnico en Instalación y Mantenimiento de Video Vigilancia		
TECIII-061	Técnico Programador		
TECIII-063	Técnico(a) de Calidad		
TECIII-065	Técnico(a) de Procesamiento de Datos		
TECIII-066	Técnico(a) de Productividad		
TECIII-067	Técnico(a) de Reclutamiento y Selección		
TECIII-069	Técnico(a) de Recursos Humanos		
TECIII-071	Video Operador de Monitoreo de Video Vigilancia		



Asesoría, Consultoría y Monitoreo en Desarrollo y Ejecución de Proyectos

### GRUPO OCUPACIONAL IV – PROFESIONALES

CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
PRIV-001	Abogado		
PRIV-003	Administrador de Plataforma Web		
PRIV-005	Administrador de Redes Sociales		
PRIV-007	Administrador de Sistemas de Video Vigilancia		
PRIV-009	Analista Control de Bienes		
PRIV-011	Analista de Base de Datos		
PRIV-013	Analista de Calidad en la Gestión		
PRIV-015	Analista de Campo		
PRIV-017	Analista de Capacitación		
PRIV-019	Analista de Compras y Contrataciones		
PRIV-016	Analista de Comunicaciones		
PRIV-023	Analista de Desarrollo Organizacional		
PRIV-025	Analista de Diseño y Optimización de la Red		
PRIV-027	Analista de Evaluación del Desempeño		
PRIV-029	Analista de Información		
PRIV-031	Analista de Información Geográfica		
PRIV-033	Analista de Inteligencia de Video Vigilancia		
PRIV-035	Analista de Estadística Operativa		
PRIV-037	Analista de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica		
PRIV-039	Analista de Monitoreo de Video Vigilancia		
PRIV-041	Analista de Monitoreo y Geolocalización Vehicular		
PRIV-043	Analista de Nómina		
PRIV-045	Analista de Organización en el Trabajo y Compensación		
PRIV-047	Analista de Procesamiento de Datos		
PRIV-049	Analista de Radiocomunicación		
PRIV-051	Analista de Reclutamiento y Selección		
PRIV-053	Analista de Redes Sociales		
PRIV-055	Analista de Redes y Comunicaciones		
PRIV-057	Analista de Redes y Consolas		
PRIV-059	Analista de Registro y control		
PRIV-061	Analista de Relaciones Laborales		
PRIV-063	Analista de Seguimiento a la Información de Video Vigilancia		
PRIV-065	Analista de Seguridad y Monitoreo TIC		
PRIV-067	Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo		
PRIV-069	Analista de Servicios Eléctricos		
PRIV-071	Analista de Servidores y Data Center		
PRIV-073	Analista de Sistema Informático.		
PRIV-075	Analista Estratégico y de Información		
PRIV-077	Analista Legal		



Asesoría, Consultoría y Monitoreo en Desarrollo y Ejecución de Proyectos

### GRUPO OCUPACIONAL V – DIRECCIÓN

CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
DIRV-001	Director (a) de Administrativa y Financiera		
DIRV-003	Director (a) de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información		
DIRV-005	Director (a) de Recursos Humanos		
DIRV-007	Director de Operaciones		
DIRV-009	Director de Planificación y Desarrollo		
DIRV-011	Director de Radiocomunicaciones		
DIRV-013	Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones		
DIRV-015	Director de Video Vigilancia		
DIRV-017	Director Jurídico		
DIRV-019	Director Regional		
DIRV-016	Director(a) de Comunicaciones		
DIRV-023	Encargado (a) de la División Regional Administrativa y Financiera.		
DIRV-025	Encargado (a) de la División Regional de Administración de Servicios TIC.		
DIRV-027	Encargado (a) de la División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC.		
DIRV-029	Encargado (a) de la Sección Regional de Almacén y Suministro.		
DIRV-031	Encargado (a) de la Sección Regional de Control de Bienes.		
DIRV-033	Encargado (a) de la Sección Regional de Servicios Generales.		
DIRV-035	Encargado (a) de la Sección Regional de Transportación.		
DIRV-037	Encargado (a) Departamento Administrativo		
DIRV-039	Encargado (a) Departamento de Radiocomunicación		
DIRV-041	Encargado (a) Departamento de Servicios Eléctricos		
DIRV-043	Encargado (a) Departamento Financiero		
DIRV-045	Encargado (a) Departamento Técnico de Video Vigilancia		
DIRV-047	Encargado (a) División Archivo y Correspondencia		
DIRV-049	Encargado (a) División Control de Bienes		
DIRV-051	Encargado (a) División de Almacén y Suministro		
DIRV-053	Encargado (a) División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia		
DIRV-055	Encargado (a) División de Compras y Contrataciones		
DIRV-057	Encargado (a) División de Diseño y Optimización de la Red		
DIRV-059	Encargado (a) División de Mantenimiento de Planta Externa		
DIRV-061	Encargado (a) División de Operación y Mantenimiento de la Red		
DIRV-063	Encargado (a) División de Operación y Mantenimiento Eléctrico		
DIRV-065	Encargado (a) División de Servicios Generales Encargado (a) División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámara de Video Vigilancia		
DIRV-067	Vigilancia		
DIRV-069	Encargado (a) División de Transportación		
DIRV-071	Encargado (a) División de Video Forense		
DIRV-073	Encargado (a) Sección Metropolitana Control de Bienes		



Asesoría, Consultoría y Monitoreo en Desarrollo y Ejecución de Proyectos



DIRV-075	Encargado de Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica		
DIRV-077	Encargado de Departamento Desarrollo e Implementación de Sistema		
DIRV-079	Encargado de División de Base de Datos		
DIRV-081	Encargado de División de Desarrollo de Sistema		
DIRV-083	Encargado de División de Información Geográfica		
DIRV-085	Encargado de División de Servidores y Data Center		
DIRV-087	Encargado de la División de Redes y Comunicaciones		
DIRV-089	Encargado de la Sección Regional de Video Forense		
DIRV-091	Encargado del Departamento de Administración de Servicios TIC		
DIRV-093	Encargado del Departamento de Comunicación Digital		
DIRV-095	Encargado del Departamento de Elaboración de Documentos Legales		
DIRV-097	Encargado del departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación		
DIRV-099	Encargado del Departamento de Litigios.		
DIRV-101	Encargado del Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular		
DIRV-103	Encargado del Departamento de Operaciones TIC		
DIRV-105	Encargado del Departamento de Relaciones Públicas		
DIRV-107	Encargado del Departamento de Seguridad y Monitoreo		
DIRV-109	Encargado Departamento de Despacho de Emergencia		
DIRV-111	Encargado Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia		
DIRV-113	Encargado Departamento de Recepción de Emergencia.		
DIRV-115	Encargado División de Aeronaves Tripuladas a Distancia		
DIRV-117	Encargado(a) de Análisis y Gestión de la Información Encargado(a) de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos		
DIRV-119	Encargado(a) de la División de Acceso a la Información Pública		
DIRV-123	Encargado(a) de la División de Cumplimiento Normativo y Control Interno		
DIRV-125	Encargado(a) de la División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias		
DIRV-127	Encargado(a) de la División Metropolitana de Gestión de la Calidad		
DIRV-129	Encargado(a) de la División Regional de Gestión de Calidad		
DIRV-131	Encargado(a) de la División Regional de Despacho de Emergencias		
DIRV-133	Encargado(a) de la División Regional de Monitoreo de Video Vigilancia		
DIRV-135	Encargado(a) de la División Regional de Recepción de Emergencias		
DIRV-137	Encargado(a) de la División Regional de Seguridad		
DIRV-139	Encargado(a) de la División Regional Técnica de Video Vigilancia		
DIRV-141	Encargado(a) de Procesamiento de Datos		
DIRV-143	Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Organización en el trabajo		
DIRV-145	Encargado(a) de Recursos Humanos		
DIRV-147	Encargado(a) de Registro, Control y Nómina		
DIRV-149	Encargado(a) de Relaciones Laborales		
DIRV-151	Encargado(a) del Departamento de Calidad en la Gestión		
DIRV-153	Encargado(a) del Departamento de Desarrollo Institucional		

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN II: ELABORAR EL MANUAL DE CARGOS



MANUAL DE DESCRIPCIONES Y PERFILES DE PUESTOS

II. ORDEN DE LAS DESCRIPCIONES DE LAS CLASES DE CARGOS

2.1. ÍNDICE OCUPACIONAL

GRUPO OCUPACIONAL I. SERVICIOS GENERALES			
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
SGI-001	Chofer		
SGI-003	Chofer (Administrativo)		
SGI-005	Chofer (Operativo)		
SGI-007	Conserje		
SGI-009	Mensajero Externo		
SGI-011	Mensajero Interno		
SGI-013	Oficial De Vigilancia De Recepción		
SGI-015	Oficial Vigilancia Externo		

GRUPO OCUPACIONAL II. SUPERVISIÓN Y APOYO			
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
SAIL-001	Auxiliar Administrativo		
SAIL-003	Auxiliar De Acceso A La Información Pública		
SAIL-005	Auxiliar de Almacén		
SAIL-007	Auxiliar de Archivo		
SAIL-009	Auxiliar de Correspondencia		
SAIL-011	Auxiliar de Transportación		
SAIL-013	Auxiliar de Transporte		
SAIL-015	Enfermero(a) de Atención Directa		
SAIL-017	Oficial del Día		
SAIL-019	Operador de Montacargas		
SAIL-016	Secretaría		
SAIL-023	Supervisor (a) Servicios Generales		
SAIL-025	Supervisor de Mayordomía		

ACOMSA & KC CONSULTING, S.R.L., RUC 130-53339-3 Av. Gregorio Luperón esq. Carretera Sánchez, Plaza Luperón 3do. Nivel, local 63, Santo Domingo, R.D. Of. 809-692-6683 / Wp. 829-974-7815 [www.acomsa.com.do](http://www.acomsa.com.do) / @acomsaconsulting

ACOMSA & KC CONSULTING, S.R.L., RUC 130-53339-3 Av. Gregorio Luperón esq. Carretera Sánchez, Plaza Luperón 3do. Nivel, local 63, Santo Domingo, R.D. Of. 809-692-6683 / Wp. 829-974-7815 [www.acomsa.com.do](http://www.acomsa.com.do) / @acomsaconsulting



GRUPO OCUPACIONAL III – TÉCNICOS			
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
TECIII-001	Despachador de Emergencia		
TECIII-003	Diseñador Gráfico		
TECIII-005	Editor de Contenido		
TECIII-007	Fotógrafo		
TECIII-009	Gestor de Protocolo		
TECIII-011	Monitor de Calidad		
TECIII-013	Operador de Recepción de Emergencia		
TECIII-015	Operador de Video Vigilancia y Control de Acceso		
TECIII-017	Paralegal		
TECIII-019	Piloto de Drones		
TECIII-016	Soporte Administrativo		
TECIII-023	Soporte Mesa de Ayuda		
TECIII-025	Técnico de Altura		
TECIII-027	Soporte Técnico de Radiocomunicación		
TECIII-029	Soporte Técnico Eléctrico		
TECIII-031	Soporte Técnico Informático		
TECIII-033	Técnico Audiovisual		
TECIII-035	Técnico Control de Bienes		
TECIII-037	Técnico de Archivística		
TECIII-039	Técnico de Comunicaciones		
TECIII-041	Técnico de Contabilidad		
TECIII-043	Técnico de Drones		
TECIII-045	Técnico de Investigación Legal		
TECIII-047	Técnico de Mantenimiento		
TECIII-049	Técnico de Recursos Humanos		
TECIII-051	Técnico de Recursos Humanos		
TECIII-053	Técnico de Redes y Comunicaciones		
TECIII-055	Técnico de Suministro y Almacén		
TECIII-057	Técnico de Video Forense		
TECIII-059	Técnico en Instalación y Mantenimiento de Video Vigilancia		
TECIII-061	Técnico Programador		
TECIII-063	Técnico(a) de Calidad		
TECIII-065	Técnico(a) de Procesamiento de Datos		
TECIII-066	Técnico(a) de Productividad		
TECIII-067	Técnico(a) de Reclutamiento y Selección		
TECIII-069	Técnico(a) de Recursos Humanos		
TECIII-071	Video Operador de Monitoreo de Video Vigilancia		

GRUPO OCUPACIONAL IV – PROFESIONALES

CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
PRIV-001	Abogado		
PRIV-003	Administrador de Plataforma Web		
PRIV-005	Administrador de Redes Sociales		
PRIV-007	Administrador de Sistemas de Video Vigilancia		
PRIV-009	Analista Control de Bienes		
PRIV-011	Analista de Base de Datos		
PRIV-013	Analista de Calidad en la Gestión		
PRIV-015	Analista de Campo		
PRIV-017	Analista de Capacitación		
PRIV-019	Analista de Compras y Contrataciones		
PRIV-016	Analista de Comunicaciones		
PRIV-023	Analista de Desarrollo Organizacional		
PRIV-025	Analista de Diseño y Optimización de la Red		
PRIV-027	Analista de Evaluación del Desempeño		
PRIV-029	Analista de información		
PRIV-031	Analista de Información Geográfica		
PRIV-033	Analista de Inteligencia de Video Vigilancia		
PRIV-035	Analista de Estadística Operativa		
PRIV-037	Analista de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica		
PRIV-039	Analista de Monitoreo de Video Vigilancia		
PRIV-041	Analista de Monitoreo y Geolocalización Vehicular		
PRIV-043	Analista de Nómina		
PRIV-045	Analista de Organización en el Trabajo y Compensación		
PRIV-047	Analista de Procesamiento de Datos		
PRIV-049	Analista de Radiocomunicación		
PRIV-051	Analista de Reclutamiento y Selección		
PRIV-053	Analista de Redes Sociales		
PRIV-055	Analista de Redes y Comunicaciones		
PRIV-057	Analista de Redes y Consolas		
PRIV-059	Analista de Registro y control		
PRIV-061	Analista de Relaciones Laborales		
PRIV-063	Analista de Seguimiento a la Información de Video Vigilancia		
PRIV-065	Analista de Seguridad y Monitoreo TIC		
PRIV-067	Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo		
PRIV-069	Analista de Servicios Eléctricos		
PRIV-071	Analista de Servidores y Data Center		
PRIV-073	Analista de Sistema Informático.		
PRIV-075	Analista Estratégico y de Información		
PRIV-077	Analista Legal		



GRUPO OCUPACIONAL Y – DIRECCIÓN	TÍTULO	PUNTOS	GRADO
DIRV-001	Director (a) de Administrativa y Financiera		
DIRV-003	Director (a) de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información		
DIRV-005	Director (a) de Recursos Humanos		
DIRV-007	Director de Operaciones		
DIRV-009	Director de Planificación y Desarrollo		
DIRV-011	Director de Radiocomunicaciones		
DIRV-013	Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones		
DIRV-015	Director de Video Vigilancia		
DIRV-017	Director Jurídico		
DIRV-019	Director Regional		
DIRV-016	Director(a) de Comunicaciones		
DIRV-023	Encargado (a) de la División Regional Administrativa y Financiera.		
DIRV-025	Encargado (a) de la División Regional de Administración de Servicios TIC.		
DIRV-027	Encargado (a) de la División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC.		
DIRV-029	Encargado (a) de la Sección Regional de Almacén y Suministro.		
DIRV-031	Encargado (a) de la Sección Regional de Control de Bienes.		
DIRV-033	Encargado (a) de la Sección Regional de Servicios Generales.		
DIRV-035	Encargado (a) de la Sección Regional de Transportación.		
DIRV-037	Encargado (a) Departamento Administrativo		
DIRV-039	Encargado (a) Departamento de Radiocomunicación		
DIRV-041	Encargado (a) Departamento de Servicios Eléctricos		
DIRV-043	Encargado (a) Departamento Financiero		
DIRV-045	Encargado (a) Departamento Técnico de Video Vigilancia		
DIRV-047	Encargado (a) División Archivo y Correspondencia		
DIRV-049	Encargado (a) División Control de Bienes		
DIRV-051	Encargado (a) División de Almacén y Suministro		
DIRV-053	Encargado (a) División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia		
DIRV-055	Encargado (a) División de Compras y Contrataciones		
DIRV-057	Encargado (a) División de Diseño y Optimización de la Red		
DIRV-059	Encargado (a) División de Mantenimiento de Planta Externa		
DIRV-061	Encargado (a) División de Operación y Mantenimiento de la Red		
DIRV-063	Encargado (a) División de Operación y Mantenimiento Eléctrico		
DIRV-065	Encargado (a) División de Servicios Generales		
DIRV-067	Encargado (a) División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámara de Video Vigilancia		
DIRV-069	Encargado (a) División de Transportación		
DIRV-071	Encargado (a) División de Video Forense		
DIRV-073	Encargado (a) Sección Metropolitana Control de Bienes		

DIRV-075	Encargado de Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica
DIRV-077	Encargado de Departamento Desarrollo e Implementación de Sistema
DIRV-079	Encargado de División de Base de Datos
DIRV-081	Encargado de División de Desarrollo de Sistema
DIRV-083	Encargado de División de Información Geográfica
DIRV-085	Encargado de División de Servidores y Data Center
DIRV-087	Encargado de la División de Redes y Comunicaciones
DIRV-089	Encargado de la Sección Regional de Video Forense
DIRV-091	Encargado del Departamento de Administración de Servicios TIC
DIRV-093	Encargado del Departamento de Comunicación Digital
DIRV-095	Encargado del Departamento de Elaboración de Documentos Legales
DIRV-097	Encargado del departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación
DIRV-099	Encargado del Departamento de Litigios.
DIRV-101	Encargado del Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular
DIRV-103	Encargado del Departamento de Operaciones TIC
DIRV-105	Encargado del Departamento de Relaciones Públicas
DIRV-107	Encargado del Departamento de Seguridad y Monitoreo
DIRV-109	Encargado Departamento de Despacho de Emergencia
DIRV-111	Encargado Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia
DIRV-113	Encargado Departamento de Recepción de Emergencia.
DIRV-115	Encargado División de Aeronaves Tripuladas a Distancia
DIRV-117	Encargado(a) de Análisis y Gestión de la Información
DIRV-119	Encargado(a) de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
DIRV-116	Encargado(a) de la División de Acceso a la Información Pública
DIRV-123	Encargado(a) de la División de Cumplimiento Normativo y Control Interno
DIRV-125	Encargado(a) de la División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias
DIRV-127	Encargado(a) de la División Metropolitana de Gestión de la Calidad
DIRV-129	Encargado(a) de la División Regional de Gestión de Calidad
DIRV-131	Encargado(a) de la División Regional de Despacho de Emergencias
DIRV-133	Encargado(a) de la División Regional de Monitoreo de Video Vigilancia
DIRV-135	Encargado(a) de la División Regional de Recepción de Emergencias
DIRV-137	Encargado(a) de la División Regional de Seguridad
DIRV-139	Encargado(a) de la División Regional Técnica de Video Vigilancia
DIRV-141	Encargado(a) de Procesamiento de Datos
DIRV-143	Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Organización en el trabajo
DIRV-145	Encargado(a) de Recursos Humanos
DIRV-147	Encargado(a) de Registro, Control y Nómina
DIRV-149	Encargado(a) de Relaciones Laborales
DIRV-151	Encargado(a) del Departamento de Calidad en la Gestión
DIRV-153	Encargado(a) del Departamento de Desarrollo Institucional

Avance global de un **100%**.

### ACCIÓN III: APROBAR EN CONJUNTO CON EL MAP EL MANUAL DE CARGOS

Se está modificando el Manual de cargos entregado por la empresa consultora al formato del MAP para someterlo a aprobación, esta actividad está en un 45%.

Tue 5/21/2024 10:33 AM  
 Mario Alberto Amador Durán  
 RE: Solicitud evidencia contraloría

To: Glennys Perez Evangelista  
 Cc: María Y. De la Cruz; Raiss Evangelina Caamaño; Lourdes Florentino

- Grupo Ocupacional III.pdf 1 MB
- Grupo Ocupacional IV.pdf 2 MB
- Grupo Ocupacional I.pdf 321 KB
- Grupo Ocupacional II.pdf 500 KB

Buenos días Glennys,

El avance que tenemos hasta la fecha es de un 45%, ya que la esencia de este trabajo en si es transcribir lo levantado por ACOMSA al formato del MAP, debajo te muestro el avance en detalle:

	Cant. Puestos	Puestos Trabajados
G.O I	9	9
G.O II	13	13
G.O III	35	35
G.O IV	87	44
G.O V	77	0
Cargo de confianza	3	0
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>101</b>
<b>Avance</b>		<b>45%</b>

Anexo evidencias de los puestos transcritos al formato del MAP para su posterior sometimiento y aprobación.

Cualquier duda al respecto estoy a la orden.

Saludos,

Avance global de un **45%**.



## ACCIÓN IV: REVISAR Y REESTRUCTURAR LAS POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El documento fue revisado y reestructurado se encuentra en borrador para firma, para los fines de esta evidencia se ha completado.

USO INTERNO

**PO-DRH-RLB-04**  
Política de Responsabilidad Social del Sistema 9-1-1

Elaborado por:  
Dirección de Planificación y Desarrollo

Fecha Emisión: 18/06/2024	Fecha de última versión: 18/06/2024	Número de versión: 01
---------------------------	-------------------------------------	-----------------------

Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

**PO-DRH-RLB-04**  
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA 9-1-1

**VII. POLÍTICAS**

**1. Generales**

- 1.1. El compromiso del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 con la responsabilidad social deberá estar alineado con la aplicación de iniciativas que aporten para el progreso social y el equilibrio medioambiental, contribuyendo de manera efectiva al crecimiento económico de la población.
- 1.2. El Sistema 9-1-1 deberá buscar dar respuesta a las principales necesidades de la sociedad, en materia de atención a emergencias y seguridad, integrando la sostenibilidad en sus procesos. Esta apunta por el desarrollo sostenible la cual como una institución capaz de generar valor compartido a largo plazo para sus distintos grupos de interés.
- 1.3. El objetivo de la responsabilidad social deberá abarcar los siguientes puntos:
  - 1.3.1. Contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
  - 1.3.2. Tomar en consideración las expectativas de las partes interesadas.
  - 1.3.3. Cumplir con la legislación vigente y aplicar la normativa internacional de comportamiento.
  - 1.3.4. Integrar los principios de Responsabilidad Social del Sistema 9-1-1 en el quehacer de sus funciones.
- 1.4. El marco de la responsabilidad social del Sistema 9-1-1 deberá estar orientado en los siguientes referentes, indicados en la Guía de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000:
  - 1.4.1. Gobernanza en la organización (estructuras).
  - 1.4.2. Cumplimiento legal (leyes).
  - 1.4.3. Prácticas Laborales y Derechos Humanos (condiciones laborales).
  - 1.4.4. Asunto de consumidores (usuarios).
  - 1.4.5. Prácticas Justas de Operación (proveedores).
  - 1.4.6. Gestión Ambiental.
  - 1.4.7. Inversión Social (comunidades).

**2. Compromisos del Sistema 9-1-1 con los Grupos de Interés**

- 2.1. Con el fin de priorizar las acciones a desarrollar, los compromisos más relevantes, clasificados por cada grupo de interés para el Sistema 9-1-1 son:
  - 2.1.1. Compromisos con el gobierno de la institución:
    - 2.1.1.1. Desarrollar acciones que permitan la creación de valor en la institución.
    - 2.1.1.2. Asegurar que la institución cumpla con todas las leyes, disposiciones legales y normativas que les son aplicables en su calidad de institución estatal.
    - 2.1.1.3. Mantener una búsqueda de mejoramiento continuo en la gestión operativa de la institución.
  - 2.1.2. Compromisos con las autoridades:
    - 2.1.2.1. Responder de manera inmediata el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y disposiciones legales inherentes a las actividades contempladas en el objeto social de la institución.
    - 2.1.2.2. Disponer con toda la información necesaria para cumplir con los principios de transparencia.
    - 2.1.2.3. Satisfacer los requerimientos de servicios asociados a la aplicación de políticas públicas sectoriales.

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 01 | 4 | 7  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

**PO-DRH-RLB-04**  
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA 9-1-1

**L. TABLA DE CONTENIDO**

I. TABLA DE CONTENIDO	2
II. OBJETIVO GENERAL	3
III. ALCANCE	3
IV. REFERENCIAS	3
V. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN	3
VI. DEFINICIONES	4
VII. POLÍTICAS	4
VIII. APROBACIÓN	6
IX. CONTROL DE MODIFICACIONES	7

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 01 | 2 | 7  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

**PO-DRH-RLB-04**  
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA 9-1-1

**2.1.3. Compromisos con los colaboradores:**

- 2.1.3.1. Promover el equilibrio entre los desafíos exigentes de las actividades laborales y una buena calidad de vida.
- 2.1.3.2. Mantener un ambiente de trabajo que estimule su desarrollo integral en el marco de las responsabilidades que marca la legislación laboral.
- 2.1.3.3. Implementar programas de formación y desarrollo de competencias técnicas y profesionales.

**2.1.4. Compromisos con los usuarios:**

- 2.1.4.1. Asegurar la calidad de los servicios entregados por la institución.
- 2.1.4.2. Generar los máximos niveles de transparencia, imparcialidad y objetividad con el fin de alcanzar el mayor nivel de transparencia con sus usuarios.
- 2.1.4.3. Fomentar la mayor satisfacción de los usuarios.

**2.1.5. Compromisos con los proveedores:**

- 2.1.5.1. Crear y mantener relaciones de mutuo beneficio mediante la aplicación de los principios de buena fe, transparencia, economía, equidad, responsabilidad social y ambiental, autonomía y seguridad.
- 2.1.5.2. Mantener una imparcialidad en el cumplimiento de los compromisos suscritos con los proveedores.
- 2.1.5.3. Escuchar las inquietudes que puedan tener los proveedores respecto a las relaciones con la institución.

**2.1.6. Compromisos con el ambiente:**

- 2.1.6.1. Reducir el impacto ambiental fruto de las operaciones que realiza.
- 2.1.6.2. Cumplir cabalmente con la legislación medio ambiental nacional.
- 2.1.6.3. Tratar en la cultura institucional el cuidado y respeto al medio ambiente.

**2.1.7. Compromisos con la comunidad:**

- 2.1.7.1. Contribuir a la mejora del entorno local y medioambiental y, por ende, al interés y bienestar de todos los ciudadanos que habitan en la institución, como todos los personas, organizaciones y comunidades de su entorno.
- 2.1.7.2. Promover que cada institución colaborador de la institución sea un buen ciudadano, aportando al desarrollo y calidad de vida de la localidad en que reside.

**3. Informe de Responsabilidad Social**

- 3.1. Al finalizar cada año, el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales de la Dirección de Recursos Humanos deberá elaborar un informe de los acciones que se han realizado para cumplir con los compromisos de Responsabilidad Social definidos en cada grupo de interés. Este informe estará a disposición de los colaboradores del Sistema 9-1-1 y de los grupos de interés.

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 01 | 5 | 7  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

**PO-DRH-RLB-04**  
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA 9-1-1

**II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer las bases para ejecutar las acciones dentro del marco de la responsabilidad social del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**III. ALCANCE**

El presente documento aplica como un marco global que establece los principios y compromisos que componen el marco de la responsabilidad social en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y aplica a todos los colaboradores de la institución y a sus grupos de interés.

**IV. REFERENCIAS**

- ISO 26000 - Guía de Responsabilidad Social.

**V. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN**

- N/A.

**VI. DEFINICIONES**

- **Grupo de Interés:** persona, grupo o empresa que tienen interés, que interactúan, se benefician o se ven afectados por los procesos de la institución.
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización.
- **ISO 26000** es una norma internacional (ISO) que ofrece guía en Responsabilidad Social atendiendo a la aplicación de mejores prácticas, siendo diseñada para ser utilizada tanto en el sector público como privado.
- **Responsabilidad Social:** es la responsabilidad que tiene una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente.

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 01 | 3 | 7  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

Elaborado por:

Viviana Sotomayor  
Analista de Desarrollo Organizacional

Revisado por:

Roberto Mejía Alcantara Encargado del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Agustín Jiménez Encargado del Departamento de Desarrollo Institucional	Teresa Gavilán Encargada del Departamento de Calidad en la Gestión
--	---	---

Aprobado por:

Rita Evangelina Casallas  
Directora de Recursos Humanos

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 01 | 6 | 7  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. Su contenido sigue el formato establecido en el Manual de Estructura de Documentos del Sistema 9-1-1. Su contenido está distribuido como copia controlada y está en el Estado de Borrador. No se debe utilizar en procesos de auditoría ni en otros procesos de control de calidad.

Avance global de un 100%.

ACCIÓN V: REALIZAR EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL AÑO

### Programa de Responsabilidad y Acción Social

**Breve reseña**  
 El programa de Responsabilidad y Acción Social fue implementado para el año 2023 en el Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911, con el objetivo de crear una cultura de responsabilidad y conciencia social a lo interno de nuestra institución, que les permita a todos nuestros colaboradores formar parte activa en las acciones significativas dirigidas a grupos de interés, así como aportan al cuidado y protección del medio ambiente.

**Actividades realizadas.**  
 Con la finalidad de continuar contribuyendo a esta causa, hemos realizado jornadas y operativos que responden a las acciones de tipo social, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

**Reforestación**  
 En este accionar, realizamos la jornada de reforestación en el Parque Ecológico de Nigua, el 20 de octubre del año 2023, donde nuestros colaboradores se motivaron a participar y sembrar un árbol a favor del medio ambiente, tuvimos una participación aproximadamente de 50 colaboradores.






**Tapitas X quimio**

Es una iniciativa de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil que busca recoger todas las tapitas plásticas con el fin de cambiarlas por quimioterapias para niños que padecen esta enfermedad, nosotros como institución nos hemos unido a través del programa, motivando a nuestros colaboradores para que sumen a esta causa, guardando la tapita de las botellas y depositándola en el envase para cuyos fines se ha destinado, en la Dirección de Recursos Humanos.



**Donar sangre**

Charla de Sensibilización sobre la Donación de Sangre.

El 26 de enero 2024, realizamos la charla de Sensibilización sobre la importancia de la Donación de Sangre, en coordinación con el Hemocentro Nacional, donde tuvimos como facilitador al Sr. Roberto Pérez, Técnico de tan importante organización. Para esta ocasión contamos con la participación de cuarenta y tres (43) colaboradores, la misma se hizo en modalidad presencia y virtual.



**Jornada de Donación de Sangre**

El día 2 febrero del 2024, realizamos la jornada de Donación de Sangre en coordinación con el Hemoentro Nacional del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), colectamos treinta y dos (32) pinta de sangre, actualmente estamos integrados como parte de las organizaciones amigas, con un Club de Donantes de treinta y dos (32) colaboradores.



 Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana
  Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana

 4-20-34862
 





 Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana
  Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana

 4-20-34862
 







El 14 de junio de 2024, fuimos invitados por el Hemoentro Nacional para participar en el acto de celebración del día mundial del Donante de Sangre, apoyamos esta actividad junto a otras instituciones amigas y el Ministerio de Salud Pública y asistencia social. También nos unimos a la celebración, conmemorando este día junto a todos nuestros colaboradores a través de un mensaje motivador.



Tienen el honor de invitarle al:



**Acto de celebración del Día Mundial del Donante de Sangre**







Fecha: Viernes 14 de junio de 2024

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Auditorio de Unibe, Francia I.



 Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana
  Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana

 4-20-34862
 





 Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana
  Av. Abadía López #101 Esquina Dr. Nolasco y Domínguez, Ca. Alta, Santo Domingo, República Dominicana

 4-20-34862
 







Avance global de un **100%**.

## ACCIÓN VI: REVISIÓN METODOLOGÍA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y SU MODIFICACIÓN DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS.

Fue revisado el procedimiento de Auditorías Internas y el mismo fue modificado en febrero 2024.

USO INTERNO



**PR-DPD-DCG-13**  
**Procedimiento de Gestión de Auditoría**

Elaborado por  
Dirección de Planificación y Desarrollo

Fecha Emisión: 02/01/2018	Fecha de última versión: 28/02/2024	Número de versión: 04
---------------------------	-------------------------------------	-----------------------

Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1, la versión vigente se encuentra en el Intranet 911, físicamente está identificado como copia controlada o está en el Depto. de Desarrollo Institucional. En cualquier otro medio es una Copia No Controlada.

	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 02/01/2018
		Versión: 04
Código: PR-DPD-DCG-13	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE AUDITORÍA	Fecha Última Actualización 28/02/2024

**TABLA DE CONTENIDO**

**TABLA DE CONTENIDO**..... 2

**GENERALES**..... 3

I. Objetivo ..... 3

II. Alcance ..... 3

III. Responsables ..... 3

IV. Referencias ..... 3

V. Documentos que intervienen ..... 3

VI. Definiciones ..... 4

VII. Políticas y controles ..... 6

VIII. Descripción del Proceso ..... 10

IX. Diagrama de Flujo ..... 12

**APROBACIÓN**..... 13


**CONTROL DE MODIFICACIONES** ..... 14

Dirección de Planificación y Desarrollo- Versión 07  
Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1, la versión vigente se encuentra en el Intranet 911, físicamente está identificado como copia controlada o está en el Depto. de Desarrollo Institucional. En cualquier otro medio es una Copia No Controlada.

2 | 15

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN VII: REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INDICADORES Y SU MODIFICACIÓN DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS.

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p align="right"><b>Fecha de Emisión</b> 01/06/2015</p>
		<p align="right"><b>Versión:</b> 02</p>
<p align="center"><b>Código:</b> FO-DPD-DPD-02</p>	<p><b>MINUTA PARA REUNIONES</b></p>	<p align="right"><b>Fecha Última Actualización</b> 10/06/2020</p>

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección Administrativa Financiera			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	10/1/2024	Hora	9:30 pm– 11:00 pm	
Lugar	Oficina del Director de Radiocomunicación y Planta Externa			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Luis Ferrand			
	Tammy Ramirez			
	Misael Ventura			
Anexos	Registro de Asistencia,			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección Administrativa Financiera que se puede ver en la tabla a continuación:				
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección Administrativa Financiera, Año 2023</b>				
Área	ITEM	ZONA	META	Avergae
Departamento Financiero	Cumplimiento de presupuesto	GLOBAL	85	85.63



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS  
Y SEGURIDAD 9-1-1

Fecha de Emisión  
21/04/2015

Versión: 03

Código:  
FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Última  
Actualización  
19/03/2019

Facilitador:	<i>Eeresa García y Agustín Jara</i>	
Fecha:	<i>11/01/2024</i>	
Tipo de la reunión	Socialización	<input type="checkbox"/>
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>
	Otros: (indicar)	<i>Revisión anual de indicadores Dirección Administrativa Financiera</i>

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1			
2	<i>Annabelle Fatus</i>	<i>Enc. Depto Finanzas</i>	<i>Annabelle Fatus</i>
3	<i>Besan Calcaño</i>	<i>Enc. Dir. Serv. Grupos</i>	<i>Besan Calcaño</i>
4	<i>Dayana Espinal</i>	<i>Enc. Div. Archivo &amp; Comp</i>	<i>Dayana Espinal</i>
5	<i>Ali Infante</i>	<i>Enc. Div. Control Bienes</i>	<i>A.I.</i>
6	<i>Gerardo Pizarro</i>	<i>Enc. Transparencia</i>	<i>Gerardo Pizarro</i>
7	<i>Fausto Guerrero</i>	<i>D A F</i>	<i>Fausto Guerrero</i>
8	<i>Ramón León</i>	<i>ENC. DIV. ADMASOJ</i>	<i>Ramón León</i>
9	<i>Agustín Jara</i>	<i>Enc. Desarrollo Institucional</i>	<i>Agustín Jara</i>
10			
11			
12			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.



 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección Radiocomunicación y Planta Externa			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	09/1/2024	Hora	2:00 pm– 3:00 pm	
Lugar	Oficina del Director de Radiocomunicación y Planta Externa			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Alfredo Arredondo			
	Cecilia Trinidad			
	Heibys Acevedo			
	Aida Peña			
	Fidel Méndez			
Anexos	Registro de Asistencia			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección de Operaciones que se puede ver en la tabla a continuación				
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección Radiocomunicaciones, Año 2023</b>				
Área	ITEM	ZONA	META	Año
Departamento de Radiocomunicación	Índice de cobertura de radiocomunicación (PEI)	GLOBAL	96	93.83
Departamento de Radiocomunicación	Disponibilidad de la red de radiocomunicación	GLOBAL	95	98.06
Departamento de Radiocomunicación	Tasa de éxito de llamadas grupales	GLOBAL	99.95	99.9894417



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS  
Y SEGURIDAD 9-1-1

Fecha de Emisión  
21/04/2015

Versión: 03

Código:  
FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Última Actualización  
19/03/2019

<b>Facilitador:</b>	Teresa Garcés y Agustín Jiménez	
<b>Fecha:</b>	9/01/2024	
<b>Tipo de la reunión</b>	<b>Socialización</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Reunión departamental</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Otros: (indicar)</b>	Revisión de indicadores de gestión Dirección Radiocomunicación y Pda

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	ALFONSO ORTIZ	Director	[Firma]
2	Cristina Trujillo	Enc. Radiocomunicación	[Firma]
3	Willys León Acuña Estay	Enc. Met. Operación y Mantenimiento	[Firma]
4	Fidel Aníbal Ojeda Sánchez	Enc. Dpto. Serv. de Electricidad	[Firma]
5	Xida Pérez	Enc. Dpto. Met. y Calidad	[Firma]
6	Teresa Garcés	Enc. Calidad en la Gestión	[Firma]
7	Agustín Jiménez	Enc. Desarrollo Institucional	[Firma]
8			
9			
10			
11			
12			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección de Operaciones			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	10/1/2024	Hora	9:30 pm– 11:00 pm	
Lugar	Oficina del Director de Radiocomunicación y Planta Externa			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Luis Ferrand			
	Tammy Ramirez			
	Misael Ventura			
Anexos	Registro de Asistencia, Resultados Gral. de Indicadores 2023			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección de Operaciones que se puede ver en la tabla a continuación				
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección Operaciones, Año 2023</b>				
Área	INDICADOR	ZONA	META	Año
Dirección de Operaciones	Índice de calidad de la gestión operacional	GLOBAL	80	79.4808333
Dirección de Operaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - AVL	GLOBAL	80	75.4185042
Recepción de Emergencias	Mantener los Niveles de calidad de la captación de las emergencias y Denuncias de Ruido	GLOBAL	91.5	96.8825
Recepción de Emergencias	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	PSAPM	95	96.1933333

<p>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD</p>	<p><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p>Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015</p>
	<p>Código: <b>FO-DPD-DPD-01</b></p>	<p><b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b></p>
		<p>Fecha Última Actualización 19/03/2019</p>

<b>Facilitador:</b>	<i>Coeresa Jacés y Agustín Jiménez</i>	
<b>Fecha:</b>	<i>10/01/2024</i>	
<b>Tipo de la reunión</b>	<b>Socialización</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Reunión departamental</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Otros: (indicar)</b>	<i>Revisión anual indicadores de la Dirección de Operaciones</i>

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	<i>Luis B. Torres</i>	<i>Director Operaciones</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Tammy Ramirez</i>	<i>Enc. Recop. Emergencias</i>	<i>[Signature]</i>
3	<i>Agustín Jiménez</i>	<i>Enc. Desarrollo Institucional</i>	<i>[Signature]</i>
4	<i>Michael Ventura</i>	<i>Enc. Despacho Emergencias</i>	<i>[Signature]</i>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

**Fin del documento**

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección Recursos Humanos			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	08/1/2024	Hora	2:00 pm– 3:00 pm	
Lugar	Teams Meeting			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	José Gregory Mejía			
	Roberto Mejía			
	Misenys Martinez			
	Charly García			
	Mildred Matos			
Anexos	Registro de Asistencia y registro de Teams			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección de Recursos Humanos que se puede ver en la tabla a continuación				
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección Recursos Humanos, Año 2023</b>				
Área	ITEM	ZONA	META	2023
Departamento de Relaciones Laborales	Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias.	GLOBAL	30	30

Revisión anual de indicadores de gestión de la Dirección de Recursos Humanos

Full Name	User Action	Timestamp
Agustin Jimenez	Joined	1/8/24, 1:59:32 PM
Pamela Cuesta	Joined	1/8/24, 1:59:32 PM
Teresa Garcés	Joined	1/8/24, 1:59:32 PM
Jose G. Mejia	Joined	1/8/24, 1:59:32 PM
Roberto Mejia Alcantara	Joined	1/8/24, 2:02:19 PM
Misenys Olibet Martinez Artilles	Joined	1/8/24, 2:28:01 PM
Charly Garcia Polanco	Joined	1/8/24, 2:30:59 PM
Mildred Matos (Guest)	Joined	1/8/24, 2:31:35 PM

 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección Ejecutiva			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	11/1/2024	Hora	10:00 am– 11:00 am	
Lugar				
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Rafael Santana			
	Daniel Nuñez			
	Luis Calcaño			
Anexos	Registro de Asistencia, listado de Teams y fotos de la reunión vía Teams			

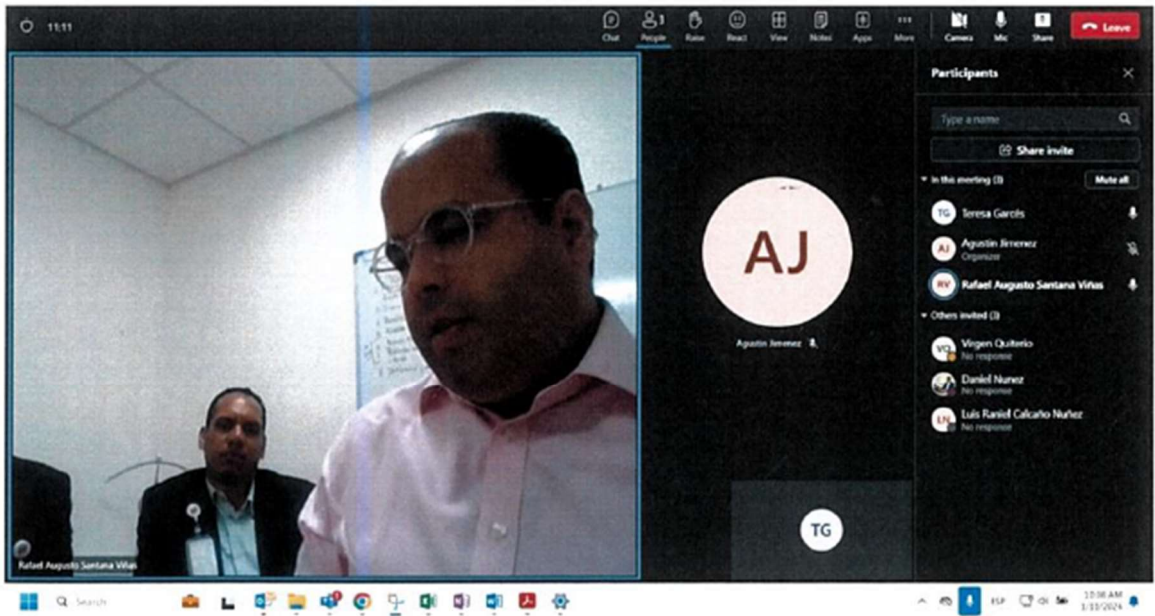
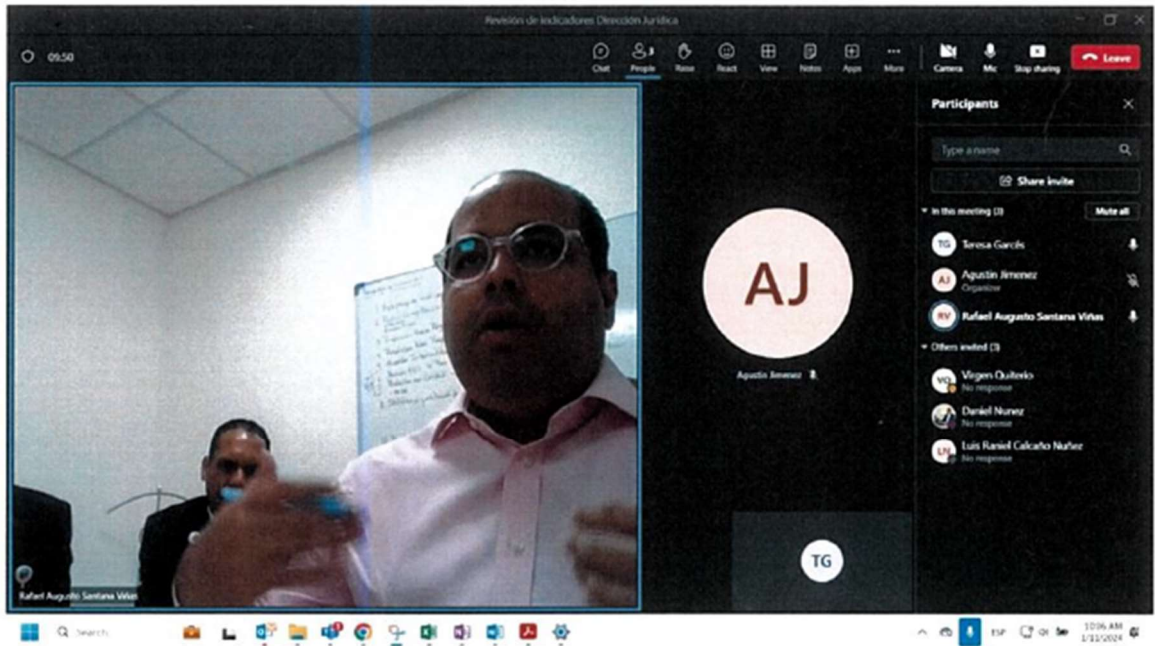
TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentan los resultados de los indicadores:				
Área	ITEM	ZONA	META	2023
Departamento Jurídico	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección Jurídica	GLOBAL	95	96.0418333

Levantamiento de información de indicadores Dirección Jurídica  
11 de enero 2024





 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección Ejecutiva			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	04/1/2024	Hora	2:00 pm– 2:30 pm	
Lugar				
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Arlyn Dihmes			
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
Anexos	Registro de Asistencia			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentan los resultados de los indicadores:				
Área	ITEM	ZONA	META	Avergae
División Acceso a la Información Pública	Indicador de la evaluación del Portal Institucional	GLOBAL	80	91.536
División Acceso a la Información Pública	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días.	GLOBAL	100	100



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS  
Y SEGURIDAD 9-1-1

Fecha de Emisión  
21 / 04 / 2015

Versión: 03

Fecha Última Actualización  
19/03/2019

Código:  
FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA


<b>Facilitador:</b>	Teresa Garcés / Agustín Jiménez	
<b>Fecha:</b>	4/01/2024	
<b>Tipo de la reunión</b>	<b>Socialización</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Reunión departamental</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Otros: (indicar)</b>	Revisión de indicadores Dirección Ejecutiva

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Agustín Jiménez	Enc. Desarrollo Institucional	[Firma]
2	[Firma]	Enc. O & L	[Firma]
3	Teresa Garcés	Enc. Calidad	Teresa Garcés
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección de Operaciones			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	15/1/2024	Hora	9:30 pm– 11:00 pm	
Lugar	Oficina del Director de Radiocomunicación y Planta Externa			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Lourdes Florentino			
Anexos	Registro de Asistencia, Resultados Gral. de Indicadores 2023			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas				
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección de Planificación y Desarrollo que se puede ver en la tabla a continuación				
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección de Planificación y Desarrollo, Año 2023</b>				
Área	ITEM	ZONA	META	2024
Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de ejecución del Plan Operativo Anual Institucional.	GLOBAL	70	63

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

Código:  
**FO-DPD-DPD-01**

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

Fecha de Emisión  
21 / 04 / 2015

Versión: 03

Fecha Última Actualización  
19/03/2019

REGISTRO DE ASISTENCIA

<b>Facilitador:</b>	<i>Teresa García y Agustín Jiménez</i>	
<b>Fecha:</b>	<i>15/01/2024</i>	
<b>Tipo de la reunión</b>	<b>Socialización</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Reunión departamental</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Otros: (indicar)</b>	<i>Revisión mensual indicándose Dirección Planificación y Desarrollo</i>

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	<i>Lourenço Florentino</i>	<i>Dir. PD</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Agustín Jiménez</i>	<i>Enc. Desarrollo Institucional</i>	<i>[Signature]</i>
3	<i>Teresa García</i>	<i>Enc. Calidad</i>	<i>Teresa García</i>
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión 01/06/2015
		Versión: 02
Código: FO-DPD-DPD-02	MINUTA PARA REUNIONES	Fecha Última Actualización 10/06/2020

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

Motivo	Reunión de indicadores de Gestión de la Dirección de Comunicaciones			
Convocatoria por	Agustín Jiménez			
Facilitador	Teresa Garcés y Agustín Jiménez			
Fecha	25/1/2024	Hora	10:00 am– 11:00 am	
Lugar	Oficina del Director de Radiocomunicación y Planta Externa			
Participantes	Nombre	Firma	Nombre	Firma
	Agustín Jiménez			
	Teresa Garcés			
	Connie Almanzar			
	Indira Gómez			
	Gladis Abreu			
Anexos	Registro de Asistencia			

TÓPICOS DE LA AGENDA

Tópicos	Responsable
1. Revisión de indicadores del año 2023	Teresa Garcés
2. Determinación de nuevas metas y/o indicadores	Dueño de Proceso

TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas			
Se presentaron los resultados de los indicadores de la Dirección que se puede ver en la tabla a continuación:			
<b>Resultados Indicadores de Gestión Dirección Radiocomunicaciones, Año 2023</b>			
ITEM	ZONA	META	2023
Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección de Comunicaciones	GLOBAL	95	100
Cumplimiento del plan de comunicación sobre funcionamiento del sistema	GLOBAL	60	70
Porcentaje de cumplimiento del plan de comunicación interna	GLOBAL	85	91.33855



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

Fecha de Emisión  
21 / 04 / 2015

Versión: 03

Código:  
FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Última Actualización  
19/03/2019

<b>Facilitador:</b>	<i>Cecilia García y Agustín Jiménez</i>	
<b>Fecha:</b>	<i>25/01/2024</i>	
<b>Tipo de la reunión</b>	<b>Socialización</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Reunión departamental</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Otros: (indicar)</b>	<i>Revisión anual indicadores Dirección de Comunicaciones</i>

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	<i>Amafi Peralta</i>	<i>Directora</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Conce Almánzar</i>	<i>Enc. Comunicación social</i>	<i>Conce Almánzar</i>
3	<i>Tudira Gómez Feliz</i>	<i>Abm. Redes Sociales</i>	<i>[Signature]</i>
4	<i>Agustín Jiménez</i>	<i>Enc. Desarrollo Institucional</i>	<i>[Signature]</i>
5	<i>José Cere</i>	<i>Enc. RRPP</i>	<i>José Cere</i>
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.

Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

Avance global de un **100 %**.

## ACCIÓN VIII: LEVANTAR Y DOCUMENTAR LA METODOLOGÍA DE PREMIACIÓN DE LAS ÁREAS POR CONCEPTO DE RESULTADOS

2024

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

**METODOLOGÍA PARA LA PREMIACIÓN DE LAS ÁREAS BASADOS EN LOS RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

**INTRODUCCIÓN**

En el contexto de una institución comprometida con la excelencia y la mejora continua, la implementación de un sistema de gestión de calidad es fundamental para asegurar la eficiencia, la satisfacción de los grupos de interés y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Un componente esencial de este sistema es el reconocimiento y la premiación de las diferentes áreas que contribuyen significativamente a los resultados generales de la institución.

La presente metodología de premiación tiene como objetivo establecer un proceso claro, transparente y equitativo para evaluar y reconocer el desempeño de las diversas áreas de la institución. Esta evaluación se basará en criterios específicos que abarcan todos los aspectos del sistema de gestión de calidad, incluyendo la gestión de procesos, la satisfacción del cliente, la mejora continua, la innovación, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad.

El propósito de este documento es detallar los principios, criterios, indicadores y procedimientos que guiarán la identificación de las áreas más destacadas, promoviendo así una cultura de calidad y excelencia organizacional. A través de esta metodología, buscamos incentivar la participación activa, el compromiso y el esfuerzo de cada miembro de la institución, fomentando un entorno colaborativo que conduzca a la consecución de nuestros objetivos institucionales.

En las siguientes secciones, se describirán los criterios de evaluación, los indicadores de desempeño, el proceso de recopilación y análisis de datos, así como el procedimiento para la selección y premiación de las áreas destacadas. Esta metodología no solo pretende reconocer los logros alcanzados, sino también identificar oportunidades de mejora y promover el desarrollo continuo de nuestras capacidades institucionales.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 1 de 11

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Se medirán los resultados anuales de los siguientes aspectos

- Gestión de Indicadores
- Gestión de Acciones Correctivas
- Gestión de Riesgos
- Gestión de Quejas y Sugerencias Internas y Externas

Las categorías de la premiación será un ganador para cada uno de estos aspectos y un gran ganador que es aquel que alcanza una buena calificación en todos los aspectos antes mencionados.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 2 de 11

**Gestión de Indicadores**

Para esto se creó la rúbrica siguiente:

Valoración	Excelente	Muy bueno	Buena	Mejorable	Insuficiente
Valoración	50	45	40	35	20
Cumplimiento de Metas	Cumplimiento del total de los indicadores de las áreas de 95% -100%. Indicadores desviados de la meta con planes de acción.	Cumplimiento del total de los indicadores de las áreas de 90% -95%. Indicadores desviados de la meta con planes de acción.	Cumplimiento del total de los indicadores de las áreas de 80% -90%. Indicadores desviados de la meta con planes de acción.	Cumplimiento del total de los indicadores de las áreas de 70% -80%. Indicadores desviados de la meta con planes de acción.	Cumplimiento del total de los indicadores de las áreas menos de 70%. Indicadores desviados de la meta con planes de acción o sin justificación.
Valoración	20	15	10	8	3
Alimentación oportuna	Todos los indicadores son alimentados en tiempo, en todos sus periodos, si no tienen su justificación antes del vencimiento.	90% de los periodos de los indicadores son alimentados en tiempo, si no tienen su justificación antes del vencimiento.	El 85% los periodos son alimentados en tiempo, envío de justificación previo de la fecha del corte.	El 80% de los periodos son alimentados en tiempo, envío de justificación después de la fecha del corte.	Al menos uno de los periodos de indicadores no ha sido alimentado. Tardanza en alimentación de indicadores sin justificación.
Valoración	30	25	-	20	5
Calidad de las evidencias	Las evidencias se corresponden con el indicador.	Las evidencias no se corresponden con el indicador, pero son alimentadas en tiempo.	-	Las evidencias no se corresponden con el indicador, pero son alimentadas fuera del tiempo.	Las evidencias no se corresponden con el indicador y no son modificadas.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 3 de 11



Para calcular el ítem del cumplimiento de muestras se estableció la siguiente fórmula:

$$\text{Cumplimiento Graf} = \frac{\text{cantidad de indicadores dentro del umbral de cumplimiento}}{\text{cantidad total de indicadores del área}}$$

Para la calificación general del área en este apartado, del resultado general se dará la siguiente valoración:

Escala de cumplimiento	Valoración
95% -100	Excelente
90% -95%	Muy Bueno
80% -90%	Buena
70% -80%	Mejorable
<70%	Insuficiente

A esto se le tomará en cuenta la cantidad de indicadores del área, porque si un área ha logrado una valoración de excelente pero solo tiene un indicador, se premiará al área que tenga mayor cantidad de indicadores y que cumpla escala de cumplimiento.

**911** Corporación de Emergencias y Seguridad  
**Gestión de Riesgos**

Para calificar la gestión de riesgos se creó la siguiente rúbrica:

Valoración	Excelente 25	Bueno 20	Mejorable 15	Insuficiente 0
<b>Cumplimiento elaboración y/o revisión de matriz de riesgo</b>	Cumplimiento de fecha de compromiso de entrega de matriz. Planteamiento del 100% de acciones de mitigación de riesgos.	Cumplimiento de fecha de compromiso de entrega de matriz. Planteamiento del 90% de acciones de mitigación de riesgos.	Entrega tardía hasta 15 - 30 días luego de la fecha de compromiso.	Entrega tardía mayor a 30 días de la fecha de compromiso.
<b>Cierre en tiempo de las acciones</b>	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 100% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 90% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 80% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. Menos del 80% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación. Acciones expiradas en cualquier parte del periodo.
<b>Evidencias entregadas a tiempo</b>	Entrega oportuna de las evidencias.	Todas las evidencias son enviadas hasta tres días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.	Todas las evidencias son enviadas hasta cinco días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.	Todas las evidencias son enviadas más de cinco días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.
<b>Calidad de las evidencias</b>	Todas las evidencias enviadas responden a las acciones implementadas sin lugar a dudas.	Menos del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.	Más del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.	Más del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas no se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
 Página 7 de 11



Para la calificación general del área en este apartado, del resultado general se dará la siguiente valoración:

Escala de cumplimiento	Valoración
95%-100	Excelente
90% - 95%	Muy Bueno
80% - 90%	Bueno
70% - 80%	Mejorable
<70%	Insuficiente

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
 Página 8 de 11

**911** Corporación de Emergencias y Seguridad  
**Gestión de Acciones Correctivas**

Para la gestión de acciones correctivas se toma en cuenta la siguiente rúbrica:

Valoración	Excelente 25	Bueno 20	Mejorable 15	Insuficiente 0
<b>Cumplimiento fecha respuesta</b>	Cumplimiento de fecha de compromiso de respuesta. 100% de las partes de acciones correctivas.	Cumplimiento de fecha de compromiso de respuesta. 90% de las partes de acciones correctivas.	Cumplimiento de fecha de compromiso de respuesta. 80% de las partes de acciones correctivas.	Cumplimiento de fecha de compromiso de respuesta. Menor de 80% de las partes de acciones correctivas.
<b>Cierre en tiempo de las acciones</b>	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 100% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 90% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. El 80% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación.	Realización en el tiempo establecido de las acciones. Menos del 80% de las partes de acciones correctivas, que no hayan expiradas en el periodo de evaluación. Acciones expiradas en cualquier parte del periodo.
<b>Evidencias entregadas a tiempo</b>	Entrega oportuna de las evidencias.	Todas las evidencias son enviadas hasta tres días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.	Todas las evidencias son enviadas hasta cinco días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.	Todas las evidencias son enviadas más de cinco días hábiles después de la fecha de compromiso de la acción.
<b>Calidad de las evidencias</b>	Todas las evidencias enviadas responden a las acciones implementadas sin lugar a dudas.	Menos del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.	Más del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.	Más del 10% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas sin lugar a dudas. Las evidencias correctas no se vuelven a remitir dentro del tiempo estipulado en la devolución.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
 Página 5 de 11



Para la calificación general del área en este apartado, del resultado general se dará la siguiente valoración:

Escala de cumplimiento	Valoración
95%-100	Excelente
90% - 95%	Muy Bueno
80% - 90%	Bueno
70% - 80%	Mejorable
<70%	Insuficiente

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
 Página 6 de 11



**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

**GESTIÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS INTERNAS Y EXTERNAS**  
Para la evaluación de Sugerencias:

Valoración	Excelente (E)	Buena (B)	Regular (R)	Insuficiente (I)
<b>Respuesta a tiempo</b>	<b>Internas:</b> Cumplimiento de fecha de respuesta, dentro de los 10 días hábiles. <b>Externas:</b> Cumplimiento dentro de los 10 días hábiles.	<b>Internas:</b> Fecha de respuesta, en 8 días hábiles. <b>Externas:</b> Cumplimiento dentro de los 10-12 días hábiles.	<b>Internas:</b> Fecha de respuesta, en 8-10 días hábiles.	<b>Internas:</b> Fecha de respuesta, mayor a 10 días hábiles. <b>Externas:</b> Respuesta mayor a 12 días hábiles.
<b>Evidencia de cumplimiento</b>	<b>Internas:</b> Todas las evidencias enviadas respondieron a las acciones implementadas en lugar a dudas. <b>Externas:</b> Completar la ficha relevante y anexar las evidencias de manera correcta, entera y a tiempo. <b>Evidencia:</b> Si la ficha relevante y/o anexos de las evidencias están entera, entregar correctamente documentada dentro de los 10 días hábiles.	<b>Internas:</b> Menos del 20% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas en lugar a dudas. <b>Externas:</b> Las evidencias correctas se envían a control dentro del tiempo estipulado en la evaluación. <b>Evidencia:</b> Si la ficha relevante y/o anexos de las evidencias están entera, entregar correctamente documentada dentro de los 10 días hábiles.	<b>Internas:</b> Más del 20% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas en lugar a dudas. <b>Externas:</b> Las evidencias correctas se envían a control dentro del tiempo estipulado en la evaluación.	<b>Internas:</b> Más del 20% de las evidencias enviadas no se corresponden a las acciones implementadas en lugar a dudas. <b>Externas:</b> Las evidencias correctas no se envían a control dentro del tiempo estipulado en la evaluación. <b>Evidencia:</b> No se releva incorrecta o falta de evidencias de acciones en entera, entregada luego de los 10 días hábiles.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 9 de 11

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

Para la calificación general del área en este apartado, del resultado general se dará la siguiente valoración:

Escala de cumplimiento	Valoración
95%-100%	Excelente
90%-95%	Muy Bueno
80%-90%	Bueno
70%-80%	Regular
<70%	Insuficiente

Si fuera del periodo de evaluación el área tiene acciones expiradas, o pendientes de respuesta les será penalizado con 20 puntos menos, del valor total obtenido.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 10 de 11

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

VALORACIÓN TOTAL DEL ÁREA  
Para la calificación total de las áreas se toma los resultados en todos los aspectos de acuerdo a la siguiente tabla:

Gratificación de Acciones Correctas	Gratificación de Indicadores	Gratificación de Puntos	Gratificación de Quejas y Sugerencias	Valoración General
Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Gran Ganador
Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Mejor Honor
Buena	Buena	Buena	Buena	-
Regular	Regular	Regular	Regular	-
Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	-

Si existen varias áreas con estos resultados, se tomará el valor de la calificación cruda, y se premiará a la que tenga el mayor peso.

Se premiará al mejor resultado de cada gestión individual de gestión de acciones correctas, gestión de indicadores, gestión de riesgos, gestión de quejas y sugerencias.

Se podrán realizar premisiones de mejora en la trayectoria a aquellas áreas que, en uno o varios ítems de los mencionados arriba, ha presentado una mejora importante con respecto a periodos anteriores.

**IMPLEMENTACIÓN**  
Esta premiación se realizará una vez al año en el marco de la celebración del mes de la calidad, "noviembre". Si la misma no es posible, debe realizarse antes de que concluya el año.

El premio consiste en un certificado de ganador, se puede otorgar cualquier otro premio tangible de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria u otro intangible en conjunto con Recursos Humanos.

METODOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO POR CUMPLIMIENTO DEL SGC  
Página 11 de 11

Avance global de un **100%**.

## ACCIÓN IX- IMPLEMENTAR LA PREMIACIÓN A LAS ÁREAS POR RESULTADOS EN TÉRMINOS DE CALIDAD EN TODOS LOS ASPECTOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIRECCIÓN DE RADIOCOMUNICACIÓN Y PLANTA EXTERNA

Por los resultados alcanzados en sus indicadores de gestión del desempeño, la implementación de acciones ante las desviaciones y su enfoque en la mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad del 9-1-1.



### DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Por su buena gestión identificando las vulnerabilidades e implementando las actividades necesarias para la mitigación de riesgos, con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones ante su posible materialización, y su enfoque en la mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad del 9-1-1.



### DIRECCIÓN DE VIDEO VIGILANCIA

Por su buena gestión de las acciones correctivas y su enfoque en la mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad del 9-1-1.



Resta la premiación del año 2024 que se realizará con la nueva metodología en el mes de noviembre, del presente año.

**Avance global de un 60%.**

ACCIÓN X- IMPLEMENTAR SOFTWARE DE GESTIÓN DE CALIDAD



	NOMBRE:	AVANCE SEMANAL DE PROYECTOS					
	RESPONSABLE:	VICEMINISTRO DE MONITOREO Y COORDINACIÓN GUBERNAMENTAL					
	CÓDIGO:	FO-VMCG-001	VERSIÓN DOC.:	N/A	VERSIÓN PLANTILLA:	00	PÁGINA:

OBJETIVO DEL PROYECTO	Implementación Sistema Gestión Calidad CERTOOL
PORCENTAJE DE AVANCE	94%
ACTIVIDADES RELEVANTES	Parametrización Módulos de riesgos, acciones correctivas, riesgos y auditorias
COMENTARIOS ADICIONALES	

LOGROS DE LA SEMANA	
1.	Al equipo de Seguridad TI se le suministraron las informaciones requeridas para iniciar la autenticación con el Directorio Activo <u>on</u> premises, ya están en proceso de ejecución de la actividad.
2.	La semana pasada sostuvimos una sesión con el suplidor y el equipo de Base de datos, en la que a estos últimos se le indicaron cuales variables son requeridas en las bases de datos de los indicadores que serán integradas con Certool, ya esta actividad fue completada y se le notificó al suplidor para que inicie el proceso de validación y pruebas.
3.	

Avance global de un **94 %**.

Bloque de aprobación

Posición/Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por: Coordinadora Control de Gestión de Calidad	Ysidora Agramonte		20/6/2024
Verificado por: Enc. Depto. Calidad en la Gestión	Teresa Garcés		20/6/2024