



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE)

FECHA

Marzo 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Hemos formulado y desarrollado, la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. Se le da una inducción al personal de nuevo ingreso para que conozca nuestra misión y visión, también está en la Página Web. Se ha colocado en Recepción, Salón de Operaciones y el Salón Político (Sala de Prensa).</p> <p>Evidencia: Manual de organización y funciones del COE. Página Web., la Visión y Misión están colocada pared frontal del Salón de Prensa, en las columnas del salón Político y la Recepción.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores alineados con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Los cuales son: Ética, Honestidad, Solidaridad, Trabajo en equipo, Respeto, Responsabilidad y Mística.</p> <p>Evidencia: Página Web. Manual COE. MACOE.</p> <p>Se realizan actividades de inducción con todos los empleados del COE, y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Calendario de inducción</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Según esta establecido en el Manual su periodo de revisión y en algunas ocasiones especiales se realiza evaluaciones y se reorientan en caso de ser necesario.</p> <p>Evidencia: Manual de Éticas</p> <p>Trimestralmente se realizan jornadas de revisión y lectura de este instrumento con todos los empleados de la institución, para brindar las informaciones necesarias de cómo enfrentar dilemas éticos.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes a jornada de trabajo.</p> <p>En el COE realiza continuamente proceso de revisión y fortalecimiento del control interno para gestionar la prevención de la corrupción a través de la DIGEIG, creando la Oficina de Libre Acceso a la información, y los sistemas financieros SIGEF y el SASP.</p> <p>Evidencia: Puntaje en el indicador del sistema de la NOBACI y puntaje en el Portal de transparencia.</p> <p>De acuerdo a la estrategia de comunicaciones en coordinación con recursos humanos hay un vínculo para mantener informado a los empleados y de supervisar las tareas y todo el acontecer de lo que se genera en el centro.</p> <p>Evidencia: Guía de Estrategia de Comunicación 2020.</p>	
---	--	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 	<p>La estructura fue actualizada y refrendada por MAP. Además, contamos con un Manual Organizacional, el cual fue aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencia: Borrador Manual organizacional del COE y la Resolución aprobatoria de la estructura.</p> <p>La estructura fue actualizada y refrendada por MAP.</p> <p>Evidencia: Estructura refrendada por MAP</p> <p>El COE, cuenta con su plan Estratégico, 2020-2024 y como organismo responde a unos principios universales que rigen la ayuda y la asistencia humanitaria los cuales garantizan los derechos de las personas observando su diversidad. Ejemplo: Igualdad, Seguridad, Dignidad.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico y Ley 147-02</p> <p>El Centro de Operaciones de Emergencias Cuenta con una serie de Herramientas para el monitoreo y control de las acciones que realiza. Además, en su Plan estratégico se establece un sistema de indicadores fundamentado en el CMI. También utilizamos un Sistema de Manejo de Incidentes, Puesto de Mando, Informe de Situación, Sala de Situación Institucional.</p> <p>Evidencia: Manual de Funcionamiento del COE y Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Estamos implementado el modelo de Gestión de Calidad CAF y venimos implementando la NOBACI, como herramienta de control interno. El COE mantiene las Normativas de la OPTIC y aplicando a las ISO9000.</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencia: Correos. Minuta de reunión. Registro de Participantes. Avances de la guía CAF. Puntaje en la NOBACI, Normativas OPTIC.</p> <p>Estos están alineados con el PEI del COE, además el Comité de Calidad monitorea permanentemente el que los procesos operativos se ejecuten en función de los lineamientos asumidos.</p> <p>Evidencia: Listado de participantes en reuniones.</p> <p>Ambiente adecuado para que los empleados puedan realizar su Labor.</p> <p>Evidencia: registro de desempeño año pasado.</p> <p>Recursos Humanos mantiene una comunicación fluidas con los empleados, conforme a la estrategia de comunicaciones.</p> <p>Evidencia: Guía de Estrategia de Comunicación 2020.</p> <p>El nivel jerárquico del más alto escalafón está altamente comprometido con este proceso de mejora continua en el que está inmerso el COE.</p> <p>Evidencia: Oficio CM-037, remitido al MAP, del director del COE designando comité de calidad.</p> <p>Nuestra Institución por su naturaleza está sometida a una revisión permanente de sus procesos, producto y servicios que ofrece a los ciudadanos clientes para cumplir con lo que establece la estrategia nacional del desarrollo y la ley de función pública, así como la política y normativa del MAP. Empoderamiento del empleado, mejor rendimiento, mayores niveles de eficacia y</p>	
--	--	--

	<p>eficiencia de los empleados en su desempeño. Evidencia: Manual de Procedimientos Misionales.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 	<p>Los líderes predicar con el ejemplo cumpliendo el horario de trabajo, aplicando el código de vestimenta establecido. Actitud asumida por los encargados y empleados de la institución acompañando al desarrollo y desempeño de cumplimiento de las normas establecidas por el COE. Evidencias: fotos, grupo de WhatsApp La Dirección del COE promueve el acercamiento participativo del personal con libertad de expresión y opinión.</p> <p>Aplicamos la encuesta de clima a todo el personal y hemos remitido el Plan de Acción de Mejora. Evidencias: Carta de remisión al MAP. En la Agenda de las reuniones trimestrales con los empleados se tratan los asuntos claves relacionados con la institución. Evidencia: Plan de Acción y Agenda de Reunión. Hemos hecho una detección de necesidades de capacitación y a través del INAP se hizo un Plan de Capacitación el cual se encuentra en marcha. Evidencia: Plan de Capacitación, Registro de Capacitaciones Realizadas.</p>	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>El COE proporciona retroalimentación a los empleados a través de las reuniones departamentales y generales. Contamos con un grupo de WhatsApp para los fines, y también a través del correo electrónico institucional se remite informaciones relevantes. Evidencias: Correo, WhatsApp, Registro de participantes de las reuniones.</p>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Constantemente se promueve la delegación de funciones y se intercambian los roles. Evidencias: Memorándum.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se ha promovido una cultura del aprendizaje y se anima a los empleados a desarrollar sus competencias a través de la concepción de Becas, participación de diplomados y cursos. Evidencia: Listado de beneficiarios de becas en el ámbito nacional e internacional.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>En el COE, se promueve como práctica el trabajo en equipo y el enfoque participativo por lo que los empleados participan en los procesos de decisión. Evidencia: Convocatoria Reuniones de Trabajo para discutir y decidir sobre un curso de acción.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En el COE promueve e incentiva a los empleados, en función de su desempeño. Se han entregado reconocimiento para premiar el buen comportamiento y esfuerzo de los empleados. Evidencia: Memorándum, Placas, Manual de políticas y procedimientos.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se le conceden los permisos por vía de los formularios de solicitudes.</p>	

	Evidencia: Solicitud de permisos y vacaciones.	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>El COE ha hecho un análisis de los diferentes grupos de interés tomando en cuenta sus necesidades actuales y futuras, Evidencia: Plan Estratégico institucional (PEI el plan nacional de emergencia).</p> <p>El COE, a través de Evolución de Daños y análisis de necesidades, ha identificado varias problemáticas que han facilitado el diseño de las políticas públicas en manejo de desastres. Evidencia: Informe Final Tormenta Laura y Informe Consolidado Tormenta Tropical Isaías.</p> <p>La Política pública contemplada en la ley 147. Además la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030 y el documento constitutivo de las políticas nacionales en gestión de riesgos Evidencia: Ley 147 y la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030.</p> <p>Se comprueban el cumplimiento de los objetivos y las metas, a través de los Indicadores para cada evento relacionado con los manuales de procedimiento para cada evento. Evidencia: MACOE.</p> <p>El COE involucra a los políticos y los diferentes grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia: Para los casos de Cólera, Epidemias se involucra al Ministerio de Salud Pública, para los Casos de Origen Natural o antropogénico se involucran la Defensa Civil, Meteorología, La comisión de Energía, ETC.</p> <p>El COE mantiene relaciones proactivas con Presidencia, las 22 instituciones que conforman el COE y las Entidades Privadas y ONGs.</p> <p>Evidencia: Asistencia Universal para la coordinación de las Grúas, Cervecería Nacional, OXFAM, PLAN.</p> <p>Hemos desarrollado y mantenemos alianzas en Red con los diferentes grupos de interés del sector privado.</p> <p>Evidencia: Las prestadoras de servicio telefónico, Asistencia Universal para la coordinación de las Grúas, Cervecería Nacional, OXFAM, PLAN.</p> <p>El COE participa como facilitador y promotor de diversos procesos con diferentes organizaciones como son: Colegios, Asociación de Enfermeras, Asociación Médica Dominicana, en las diferentes escuelas de estado mayor de las fuerzas armadas, en diplomados de distintas universidades.</p> <p>Evidencia: Cartas y certificaciones de docencia en Colegios, Asociación de Enfermeras, Asociación Médica Dominicana, en las diferentes escuelas de estado mayor de las fuerzas armadas, en diplomados de distintas universidades.</p>	
--	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>El COE promueve el conocimiento público y su credibilidad a través de diversos medios alternativos.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Periódicos, Redes Sociales, Pagina Web, Foros, Nacionales e Internacionales.</p> <p>La estrategia de Marketing nuestra, se fundamenta en nuestros usuarios-clientes y otros grupos de interés. Tenemos Diferentes medios para Marketing como son Brochures, Bajantes, Televisión, Redes Sociales y Pantallas en las Avenidas Principales.</p> <p>Evidencia: Brochures, Bajantes, Televisión, Redes Sociales y Pantallas en las Avenidas Principales.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Hemos identificado todos los grupos de interés relevantes y lo hemos comunicado a la organización en su conjunto. Los diferentes Grupos de interés son: Presidencia, Cuerpos de Bomberos, Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Defensa Civil, Cruz Roja, INAPA, CAASD, Ministerios de Salud, Medio Ambiente, Educación, Obras Públicas, Embajadas.</p> <p>Evidencia: Listado de Instituciones que</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>componen el COE. Números de Contactos de cada una de las alianzas.</p> <p>Hemos establecido el buzón de sugerencias y quejas en la recepción de la Institución. Además, se recopila, analiza y revisa toda la información sobre los grupos de interés y se implementan las acciones correctivas.</p> <p>Evidencia: aplicación de acciones contemplado en plan de mejora, buzón, Visión, Misión y Valores publicitados, Plan Hidrometeorológico, Plan Terremotos, Plan de Huracanes.</p> <p>El COE, recopila, analiza y revisa los informes medioambientales y demográficos otorgados diariamente por las instituciones líderes del área a través de los estudios que las instituciones nos envían.</p> <p>Evidencia: Los Informes especiales meteorológicos, Informes medioambientales, Informe Epidemiológico.</p> <p>El COE, recopila, analiza y revisa la información relevante del desempeño de sus empleados y sobre el desarrollo Institucional.</p> <p>Evidencia: Los Informes de evaluación de desempeño 2019.</p> <p>Analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas iniciado la implementación de la de Gestión de Calidad CAF. Impartimos el Taller CAF y el auto diagnóstico. Estamos implementando la NOBACI, como herramienta de control interno.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA, Correos. Minuta de reunión. Registro de</p>	
---	--	--

Participantes. Avances de la guía CAF.
Avance en la NOBACI.

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 	<p>El COE traduce la Misión y la visión en herramientas de Gestión generando diversos Planes. Evidencia: Plan Hidrometeoro lógico, Plan Terremotos, Plan de Huracanes, Manual de Situación del Día a Día.</p> <p>El COE involucra los diferentes grupos de interés en su proceso de planificación de tal manera que todos se empoderan y participan en la gestión del COE. Evidencia: Plan Hidrometeoro lógico, Plan Terremotos, Plan de Huracanes, Manual de Situación del Día a Día.</p> <p>El COE realiza una evaluación de entrada, proceso y de salida, verificando avances, impacto y resultados alcanzados. Evidencia: Reuniones, talleres e informes.</p> <p>El COE dispone de los recursos contemplados en la ley 147-02, y actualiza su estrategia conforme las desviaciones que se identifiquen. Evidencia: La Ley 147-02, el Plan Estratégico Institucional 20-24 y dispone de un personal técnico calificado.</p> <p>Se equilibran las tareas y los recursos en función de las capacidades institucionales. Evidencia: inventario de capacidades y Los reportes institucionales.</p>	

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		No hemos creado ni desarrollado políticas de Responsabilidad Social.
---	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 	<p>El COE ha implementado una estrategia y planificación mediante su Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencia: Planes de Contingencias y Plan de Emergencias.</p> <p>El COE tiene planes Operativos orientados al manejo de emergencias y desastres.</p> <p>Evidencia: Planes de Contingencias y Plan Nacional de Emergencias.</p> <p>Cada área del COE realiza su plan departamental, en función del PEI.</p> <p>Evidencia: POA departamental del área de comunicaciones.</p> <p>El COE realiza una reunión trimestral con todo el personal para comunicar los objetivos y los planes asumido por el COE.</p> <p>Evidencia: Fotos y convocatoria.</p> <p>Monitorizamos y evaluamos los logros de la Organización a través del SISMAP del poder Ejecutivo. El COE ha desarrollado los indicadores para los Planes de Emergencias y Planes de Contingencias,</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional y POA, departamental.</p> <p>El COE mide el rendimiento de la organización a través evaluación del desempeño Institucional. Además, monitoreamos las encuestas de los medios de comunicación en donde verifican la satisfacción del servicio brindado por el COE.</p>	

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Los Informes y encuestas de los medios de prensa.</p> <p>El COE evalúa las necesidades de reorganización y mejora de las estrategias, a través de las reuniones efectuadas con los diferentes organismos. Utilizando estrategia como: talleres, simulacros, ejercicios de desempeño, a fin de reorganizar y mejorar las estrategias de los planes de actuación.</p> <p>Evidencia: Listas de Participantes, Fotos, Agenda tentativa e informes de los simulacros.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>El COE desarrolla un amplio programa de formación y preparación de sus empleados y relacionados y realizamos una supervisión permanente del trabajo realizados para identificar puntos fuertes y débiles a los fines de implementar mejoras a través del conocimiento y la TIC.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación, Invitación de los organismos interesados, permiso y aprobación de RRHH, Fotos y Certificado de participación.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El COE tiene en su estructura una unidad funcional denominada Control y monitoreo del sistema, lo que permite evidenciar</p>	

	desviaciones en la implementación del proceso y hacer las correcciones de lugar. Evidencia: Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República y Manual de procedimientos del COE.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	EL COE comparte con las Instituciones que conforman los grupos de interés, las informaciones relevantes de los planes y capacitaciones externas que se realizan y las innovaciones a implementar. Evidencia: Reuniones, registro de participantes, estrategias a implementar.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El COE está utilizando sistemas de gestión tanto para el área de asistencia humanitaria, educación continua, gestión financiera, y de recursos humanos. Evidencia: Pagina Web, portal de libre acceso a la información.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través del presupuesto anual. Evidencias: Presupuesto Anual COE.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	En el centro de operaciones de Emergencias, los cambios se realizan de forma vertical donde el equipo de gestión influye en el personal de línea. Evidencia: Los Memorándum, Nombramientos, Oficios, Acción de Personal.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	El COE en seguimiento al gobierno Electrónico, desarrollo la Aplicación Alerta COE y mantiene la presentación de los servicios a través de las redes sociales y su página web, presentando cuentas claras en el	

	portal de transparencias y la información de la organización y sus ciudadanos. Evidencia: Portal de libre acceso a la Información y Aplicación Alerta COE.	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 	<p>Analizamos las necesidades de Recursos Humanos de los diferentes departamentos a través de la planificación, la cual ya ha sido remitida al MAP.</p> <p>Evidencia: Planificación de Recursos Humanos 2021.</p> <p>El COE dentro de sus manuales de funcionamiento en condición ordinaria y el manual de activación donde se desglosan las funciones específicas de cada departamento en la parte operativa. Existen muchas de estos criterios que se cumplen basándonos en la ley 41-08, de gestión pública.</p> <p>Evidencias: Estructura aprobada, Manual de Cargos (en proceso de revisión) y Manual de Funciones aprobado.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>por MAP.</p> <p>El COE realiza la selección, asignación y desarrollo basados en los requerimientos del puesto según la experiencia laboral y sus capacidades.</p> <p>Evidencia: Estructura aprobada por el MAP Borrador de Manual de Cargos y Manual de organizaciones y Funciones.</p> <p>En el COE premiamos a los empleados de diversas formas, por ejemplo, hemos regulado la Escala Salarial para ajustar el salario según la jerarquía, a fin de que haya equidad. Hemos tomando en cuenta la evaluación del personal para hacer aumento salarial según el resultado de la misma. Asimismo, hemos entregado placas de reconocimiento para premiar el comportamiento y esfuerzo de los empleados y se han remitido memorándum de parte del director para felicitar a los empleados por sus logros.</p> <p>Evidencia: Memorándum. Placas. Nómina.</p> <p>En el COE premiamos a los empleados de diversas formas, por ejemplo, hemos regulado la Escala Salarial para ajustar el salario según la jerarquía, a fin de que haya equidad. Hemos tomando en cuenta la evaluación del personal para hacer aumento salarial según el resultado de la misma. Asimismo, hemos entregado placas de reconocimiento para premiar el comportamiento y esfuerzo de los empleados y se han remitido memorándum</p>	
---	---	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>de parte del director para felicitar a los empleados por sus logros. Evidencia: Memorándum. Placas. Nómina, Manual de Políticas y procedimientos. El COE utiliza unos perfiles de competencias basados en el currículo, tomando en cuenta la práctica y la experiencia acumulada. Evidencia: Curriculum Vitae. Estructura, Borrador de Manual de Cargos y Manual de Funciones. Se desarrolló un aula virtual en la página del COE, para colocar los cursos Online. Evidencia: Pág. Web del COE.</p>	<p>No hay evidencia de gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, se debe establecer los procesos de selección.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Está previsto en nuestro realizar monitoreo y seguimiento a nuestro personal donde se identifican punto fuerte y por mejorar y luego de manera conjunta se desarrolla un plan de fortalecimiento de capacidades. Está contemplada en el Manual de políticas y procedimientos en el acápite: políticas y procedimientos del desempeño. Evidencia: formularios de evaluación de desempeño 2019.</p>	

<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Existe dentro del COE, un plan de preparación para generar resiliencia institucional y del personal. El cual se fundamenta en las necesidades presentes y futuras de la organización, orientada por nuestra filosofía organizacional, (Visión, Misión y Valores).</p> <p>Evidencia: Manual de Funcionamiento del COE y Plan de Capacitación.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Dentro de los planes de formación que tiene la institución están los cursos, talleres y la facilitación de becas nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencia: Formulario de Becas, Oficio de remisión listado de beneficiarios.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>El COE realiza capacitación en gestión de riesgos para tomadores de decisiones.</p> <p>Evidencia: Manejo de centro de operaciones de emergencias (MACOE), Sistema Comando de Incidentes (SCI), Bases administrativas para la gestión de riesgos (BAGE R).</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El COE contempla dentro de su Procedimiento de Inducción al personal de que todo personal sea guiado y capacitado.</p> <p>Evidencia: Manual de Procedimientos e inducción del personal.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La dirección del centro de operaciones de emergencias a través de ascensos y rotación de puestos de trabajo.</p>	

<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>EL Centro de operaciones está inmerso en un proceso de fortalecimiento de su plataforma virtual para la enseñanza, a fin promover esta herramienta para generar capacidades, dependiendo de área de trabajo del personal, de ahí que el COE tiene disponible acceso a formación online. Evidencia: Cursos (SCI, FEMA, OIEA, NACIONES UNIDAS).</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En las actividades formativas del Centro de Operaciones de Emergencias se incluyen los distintos grupos vulnerables (Genero, personas con necesidades especiales) Evidencia: Manual de Capacitación e Inducción, Guía de enfoque de género para desastres.</p>	
<p>9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se les da continuidad a los procesos formativos de nuestro personal, a través de evaluación de impacto del programa y mediante un acompañamiento permanente. Evidencia: Instrumento de Medición.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		<p>No tenemos Plan de Carreras.</p>

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>El COE, realizan reuniones periódicas con los directivos de la institución quienes a su vez son responsables de comunicar las directrices a sus subordinados. Evidencia: Entrega de Medallas. Registro de participantes</p>	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El COE, a través de su dirección crea grupos de trabajo, reuniones de consenso, y lluvias de ideas para cumplir los objetivos institucionales. Evidencia: Lista de participantes, Ayuda memoria.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>El COE dispone de una Asociación de Empleados, la cual vela permanentemente por una mejora continua de la calidad de vida y el bienestar de cada uno de ellos. Además, defiende los derechos de los mismos acompañándolo en sus dificultades. Evidencia: Acta de constitución de la asociación.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Con frecuencia el COE propicia los acuerdos entre directivos y empleados para cumplir los acuerdos con otras agencias y cumplir los objetivos institucionales. Evidencia: Listado de Participantes y Minuta de reunión.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>El COE realizo la encuesta Clima y se Procedió a implementar las recomendaciones. Evidencia: Resultado de la Encuesta y sus recomendaciones 2020.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En el COE existe libertad de expresión de los empleados reunirse con su superior inmediato y expresar sus quejas o inquietudes. Sobre las directrices del departamento de recursos humanos. Evidencia: Reunión para escuchar inquietudes y buzón de sugerencias.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el COE se preocupa por brindar condiciones ambientales y de trabajo adecuadas revisando periódicamente la iluminación, ruta de evacuación, ofreciendo</p>	

	inmobiliarios de oficinas adecuados, ambientación de aires acondicionado. Evidencia: Manual de Funcionamiento, Ruta de Evacuación.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación).	El COE, facilita condiciones propicias para generar un ambiente adecuados de forma tal, los mismos puedan realizar turno de trabajo en relación a sus necesidades. Evidencia: Turno Operadores de Radio.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El COE de manera informal se le da asistencia a aquellos empleados que presentan mayores niveles de necesidad. Evidencia: Integración a plan de becas, entrega de juguetes anual, programa de alimentación y calidad.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Nuestros empleados reciben amplios beneficios no monetarios. Evidencia: Integración a plan de becas, entrega de juguetes anual, programa de alimentación y calidad, Está incluido en el Manual de Políticas y Procedimientos.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores,	El COE cuenta con un banco de datos de Proveedores del Estado de compras y contrataciones.	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -DON TOMAS GOMEZ CHECO -COMPAÑÍA DOMINICANA (CLARO) -ALTICE -COMERCIAL MINI, EIRL. -DISTIBUDORA GAHOSTEX -TROPIGAS DOMINICANA -SUPLITODO TINTOR, SRL. -BRAD COMERCIAL -SUPLIDORES Y SERVICIOS FERROE -SERVICIOS GENERALES, M.A. -DIFO ELECTRONICA -SUPREME TRADE -COMERCIALIZADORA GENACA -ATT IMPORT, SRL. -JOSE LUIS PAULINO GARCIA -F Y G OFFICE SOLUTION, S.A. -CONFESIONES JULIO CESAR, SRL. -IMPORTACIONES JAP, SRL. -INVERSIONES IGAE -MATERIALES Y EQUIPOS GAMORE, SRL. -INGESERVIS, SRL. -ARTI OFIC, SRL. -ESPLENDOR FIESTA, SRL. 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos identificado los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y hemos establecido las alianzas pertinentes-. Tenemos alianza con la Cervecería Dominica, la cual sule productos como agua, Malta Morena y otros, para apoyar a las personas en los casos de catástrofes. Hemos identidades los suplidores para suministro y equipamiento de oficina.</p>	

	Evidencia: Conduce de entrega de productos. Cotizaciones. Órdenes de compra.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	El COE como coordinador para la preparación y la respuesta mantiene una coordinación constante con las 22 instituciones que conforman el sistema nacional de prevención, mitigación y respuesta. Evidencia: Proyecto USAID-COE.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	El COE de forma periódica mantiene reuniones y talleres que le permiten fortalecer las alianzas inter institucional. Evidencia: Talleres de comunicación ONAMET-COE, Actas de Reuniones para el seguimiento y monitoreo de acuerdos y alianzas.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El centro de operaciones de emergencias mantiene identifica las necesidades de alianzas, por ello ha establecido alianzas con instituciones privadas, tales como: Telefónicas, Cervecería Nacional, Comedores Económicos, OFDA, Naciones Unidas y OIEA entre otras. Evidencia: Acuerdo Embajada Americana, Acuerdos: PNUD y PMA.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las alianzas y responsabilidades de cada socio están claramente definidas en los acuerdos inter institucionales, en los planes de emergencias y los manuales de funcionamientos del COE. Además, quedan identificados los responsables de seguimientos y control. Evidencia: Acuerdo Embajada Americana, Acuerdo INTEC	

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El COE mantiene alianzas y acuerdos Institucionales y con organismos internacionales de cooperación. Evidencia: Documento Constitutivo PMA-COE, Embajada USA-COE, COE-INTEC, Ministerio de la Juventud-COE.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El centro de operaciones de emergencias realiza el intercambio de experiencias y vivencias con organismos de la región, así como comparte buena práctica con países y organismos aliados. Evidencia: Invitación FAHUM, Acuerdo Guardia Nacional Puerto Rico, Mexico/RD, Perú/RD.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El COE en su proceso de adquisición de bienes y servicios, verifica que los proveedores desarrollen una gestión ambiental y sostenibles. Evidencia: Listado de proveedores.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	El centro de operaciones de emergencias como vocero del estado dominicano para desastre utiliza la plataforma de los medios de comunicación masivas para la difusión de su estructura y procesos, sustentada en su plan de comunicación. Evidencia: Plan de comunicación y la Política de procedimiento de Información y comunicación.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones	El centro de operaciones de emergencias realiza capacitaciones, simulación, simulacros, charlas con instituciones	

ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	comunitarias y o la sociedad civil. Evidencia: Realización de Simulacro La Altagracia y COE.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	El COE tiene como política darle participación a la comunidad y a la sociedad civil en la preparación de sus planes y protocolos para la toma de decisión ya sea Táctica, estratégica u operativa. Evidencia: Planes de Emergencias y Contingencia.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El COE a través de su portal de transparencia consta con un espacio para que la ciudadanía exprese ahí sus inquietudes y también vía el correo asignado. Evidencia: subpágina de Transparencia en el portal del COE y el Correo ahí colocado Webmaster@COE.gob.do	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El COE a través de su portal de transparencia la ciudadanía exprese ahí sus inquietudes, periódicamente se hacen ruedas de prensa dependiendo el evento y los operativos. Evidencia: Pagina Web, Redes Sociales y Ruedas de prensa periódicas.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	En los procesos que desarrolla el COE nuestros ciudadanos clientes se convierten en co-productores de los servicios que ofrecemos. Evidencias: Boletines de Alerta emitidos, Brochures Informativos y mediciones por parte del Gobierno.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	El COE desarrolla todo un programa de información y divulgación publica lo que, a través de la conducta expresada por los ciudadanos clientes, es un indicativo de la calidad en la producción de insumos e	

	información generada por el COE. Evidencia: Cursos, Modelo de Evacuación, Auditoría de Riesgo.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	El COE a través de un proceso continuo de gestión de la información, dispone de un banco de información que retrata la realidad social de nuestros ciudadanos clientes, lo que permite verificar la pertinencia o no de los servicios o productos que ofrecemos. Evidencia: Los organismos técnicos científicos Ejemplo: MOPC, Ministerio de Salud Pública, ONAMET.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos a través del Presupuesto anual, de acuerdo a los objetivos de la institución. Evidencia: Presupuesto	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El COE, aplica las normas secundarias de control interno (políticas y/procedimientos para la VAR, a los fines de identificar los riesgos relevantes derivados de los factores de los factores ambientales que afecten el logro de los objetivos institucionales, de manera de poder complementar medidas que den respuestas a estos riesgos, mejorando así las posibilidades de éxito en el logro de los objetivos y las metas institucionales. Evidencia: Procedimiento (VAR), aprobado por la Contraloría General R.D.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En el COE existe una oficina con su	

	<p>persona asignada para el libre acceso a la formación. Contamos con un sistema integrado de gestión financiera SIGEF, el cual permite emitir informes financieros, Estados y otros.</p> <p>Evidencia: la infraestructura física y el portal de transparencia. Sistema SIGEF</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>El COE labora bajo el sistema de gestión Financiera SIGEF.</p> <p>Evidencia: Portal SIGEF y sus reportes</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se han introducido sistemas de planificación de Control presupuestario y de costos.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>El COE posee su estructura administrativa Financiera. Hemos descentralizado las responsabilidades financieras manteniendo control financiero centralizado, repartiendo las responsabilidades financieras y con el Sistema – financiero SIGEF.</p> <p>Evidencia: Estructura compras, finanzas, administración, activos fijos</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>El COE filtra y analiza a través de un comité de compra y contratación.</p> <p>Evidencia: Compra de Equipos bajo necesidad. Procesos de Licitaciones, Portal Institucional, Transparencia.</p>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El COE labora bajo el sistema de gestión financiera SIGEF.</p> <p>Evidencia: Portal SIGEF y sus reportes</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 	<p>El centro de operaciones de emergencias dispone de procedimientos y protocolos que le permite mantener un registro, control y almacenamiento de la información que produce y se genera. Evidencia: Boleta electrónica.</p> <p>El centro de operaciones de emergencias dispone de procedimientos y protocolos que le permite mantener un registro, control y almacenamiento de la información que produce y se genera. Evidencia: Boleta electrónica.</p> <p>Por la naturaleza del COE debe mantener un estricto control de los procesos e información que se genera y ello está alineado a su misión y a la ley de la estrategia nacional de desarrollo de acuerdo al eje número 4. Evidencia: Ley 147-02 y MACOE</p> <p>Existe una estrategia de comunicación en donde se define los procedimientos, periodicidad, distribución, manejo de información y distribución. Evidencia: Estrategia de Comunicación.</p> <p>El COE tiene un programa de capacitación y entrenamiento para su personal el cual tiene como norte principal la cualificación del mismo. Evidencia: Programa de capacitación.</p> <p>El COE asume como principios fundamentales la equidad, la integralidad y dignidad que garantiza que los servicios que ofrecemos permean a todos los grupos vulnerables y la sociedad en sentido general. Evidencia: Ley 147-02</p>	
--	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Por la naturaleza de estos organismos en un 25% el personal que se retira queda como voluntario apoyando nuestro accionar. Evidencia: Manual MACOE</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento <p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>El COE basado en su Manual del COE, la tecnología implementada y desarrollada esa basada en la misión, visión del COE. Evidencia: La aplicación Alerta COE, Sistema de Seguimiento y monitoreo por pantallas, SMS.</p> <p>El COE tiene un sistema de monitoreo y evaluación a través del seguimiento por el Call Center. Evidencia: COE Móvil, Pagina WEB, APP Alerta COE, Sistema de Pantallas.</p> <p>El COE posee el personal y la capacidad para sostener eficaz y eficientemente los desarrollos de la tecnología. Evidencia: Listado de participación Formación Continua</p> <p>El COE mantiene la implementación de la gestión del conocimiento con los diferentes cursos y capacitaciones ofrecidos. Evidencia: Certificados y listados de participantes EL COE ofrece capacitaciones sobre las boletas electrónicas y las app desarrolladas.</p>	<p>No se evidencia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <ol style="list-style-type: none"> 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>El COE a través de las redes sociales, la página web, la APP y medios alternativos. El COE mantiene un control de la TIC a sus redes y cables estructurados para mantener la comunicación por ambas vías.</p> <p>Evidencia: Plataforma WEB y Aplicativos móviles.</p> <p>A través de la página WEB del COE se han creado portales para la oferta de servicios y que a través de la APP sirve como mecanismo de comunicación.</p> <p>Evidencia: Pagina web</p> <p>El COE cuenta con la plataforma de libre acceso a la información, además la mejora de los servicios a través de las apps, más accesibilidad Braille.</p> <p>El COE, desarrollo una aplicación denominada Alerta COE, Para teléfonos inteligentes, la cual permite alerta a la población y los usuarios de la misma pueden reportar cualquier novedad en zona.</p> <p>Evidencia: Plataforma Web</p>	<p>No se evidencia.</p>
--	---	-------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 	<p>El COE está diseñado bajo parámetros y estándares de otros COEs a nivel internacionales desde el punto de vista de arquitectónico y de funcionalidad y diseño, distribución de espacios y ambientación, lo que hace posible la operatividad.</p> <p>Evidencia: MACOE</p> <p>Las facilidades de nuestras instalaciones contribuyen al logro de la misión. Contamos con oficinas distribuidas adecuadamente y equipadas con las herramientas y mobiliarios que permiten el buen desempeño de las tareas del personal. Contamos con un salón para emitir los boletines y ruedas de prensas que se requieren cuando se activan alertas o amenazas.</p> <p>Evidencia: Infraestructura Física.</p> <p>Aseguramos el mantenimiento de las instalaciones, para ello tenemos contratado un personal para la limpieza; en el caso de los equipos tecnológicos, contamos con un encargado para dar mantenimiento de los equipos y para asesorar y entrenar a los usuarios de dichos equipos y sistemas informáticos.</p> <p>Evidencia: Personal contratado. Nómina</p> <p>El COE mantiene un uso racional del consumo de energía eléctrica, así como también mantenemos acuerdos de cooperación para el uso de transporte atreves de las instituciones del sistema, tales como (OMSA, COMIPOL) entre otras.</p> <p>Evidencia: Oficio de Solicitud de recursos, adquisición de equipos de transporte.</p>	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El COE está ubicado estratégicamente en un lugar de fácil acceso, así como facilidad de aparcamiento para los empleados y clientes. Evidencia: espacio físico de parqueo, vías contiguas de acceso al COE</p> <p>El COE realiza una gestión de activos físicos a través de una mancomunidad con la defensa civil quien posee contrato con el ayuntamiento. Evidencia: Acuerdo Defensa Civil-COE, Políticas y procedimientos de manejos de archivos y reciclaje</p> <p>El COE pone a disposición parte de sus instalaciones al servicio de la comunidad. Evidencia: Salón de conferencias, baños, oficinas y comedor.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se realizó el manual de procesos, enviado y recibido por el MAP, para revisión y aprobación. Así mismo realizamos el mapa de procesos el cual fue enviado, recibido y aprobado por el MAP. Evidencia: Mapa de Procesos. Borrador de Manual de Proceso. SISMAP Poder</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 	<p>Ejecutivo. El COE asume y aplica los procesos que rigen la administración pública y para ello hay una unidad externa e interna que le da seguimiento para cumplimiento. Evidencia: SIGEF, SASP</p> <p>La dirección del COE se reúne constantemente para analizar y evaluar sus procesos, riesgos y factores según nuestros objetivos. Evidencia: Ayuda Memoria. Mediante la ejecución de 4 procesos de manera sistémica y la operativización de unos 20 procesos, el COE asegura el cumplimiento de su misión y los objetivos estratégicos asumido en nuestro plan estratégico 2020-2024. Evidencia: Manual de procedimientos misionales aprobado por el MAP.</p> <p>El COE periódicamente sostiene reuniones de planificación tanto con sus empleados como con los grupos externos(enlaces) sobre el diseño y procesos de mejoras. Evidencia: Ayuda Memoria, Lista de participantes.</p> <p>El COE asigna recursos en función de los procesos establecidos en el Manual de Organización y Funcionamiento. Evidencia: MACOE</p> <p>El COE revisa periódicamente los procesos establecidos en el MACOE, además también se analizan en eventos ordinarios o extraordinarios. Evidencia: MACOE</p>	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Estamos implementando el procedimiento titulado: Supervisión de Proceso para coordinar las acciones y medidas pertinentes para la mejora continua de los procesos de las diferentes áreas que componen el COE, a través de la supervisión de la ejecución de los mismos.</p> <p>Evidencia: Código: PR-DP-007.</p> <p>La OPTIC realiza medición periódica para verificar los niveles de eficiencia, claridad y eficacia.</p> <p>Evidencia: formulario OPTIC y Reporte</p> <p>A partir de la experiencia del COE en el ámbito nacional e internacional a permitido la mejora de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencia: Generación de Aplicación Móvil Alerta COE</p>	<p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El COE ha identificado sus productos a través de la página web y los mecanismos de mensajería.</p> <p>Evidencia: Mailinglist, Boletín de Alerta, Informe de Situación, Infografías.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>EL COE Involucra a las distintas redes comunitarias a través de los Comité de Prevención, Mitigación y Respuesta (PMRs), la sociedad civil, las ONGs.</p> <p>Evidencia: Boletines de Alertas, SMS, Boletines Operativos, Boletas electrónicas.</p>	<p>No hemos realizado encuestas.</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de</p>	<p>El COE responde a las expectativas de un grupo de ciudadanos clientes y grupos de interés y se utiliza tecnología para grupos</p>	<p>No hemos hecho encuestas.</p>

<p>output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>especiales. Involucramos a los ciudadanos clientes a través de las reuniones de evaluación de daños que hacemos luego de haber implementado los planes de repuestas ante desastres. Evidencia: Boleta de Evaluación de Daños, lenguaje de señas, lectura Braille.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>El COE a través de nuestro programa de preparación se empodera a los ciudadanos y los trabajadores públicos a la preparación y respuesta. Evidencia: Simulacros, Cursos, Certificados.</p>	<p>No hemos hecho encuestas.</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El COE a través de la TIC aplicando la APP Alerta COE y las redes sociales. Evidencia: APP Alerta COE, Reporte Ciudadano.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>El COE a través de la emisión de los boletines de alerta, de los sistemas de alertas de INDOTEL que disponemos. Evidencia: Sistema de Alerta Temprana, APP Alerta COE, SMS, Radiocomunicación.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El COE tiene todos sus planes y manuales posteados en su página web. El centro de Operaciones de Emergencias (COE) presta un servicio de 24 horas los 365 días de la semana, somos una institución creada para funcionar activamente, brindado un servicio en horario completo. Evidencia: Página web. Doc. Disponibles en Portal Web www.coe.gob.do</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>		<p>No hemos establecido un procedimiento para el sistema de quejas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El COE tiene dentro de su estructura esta cadena de servicios dentro del Manual de procedimientos del COE. Evidencia: MACOE y Ley 147-02	No hemos definido la cartera de servicios.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El COE mantiene relación y acuerdos de servicios con socios estratégicos. Evidencia: Instituciones del estado, Naciones Unidas, Embajada Americana, La cervecería, Banco Popular.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El COE a través del MACOE está los protocolos de intercambio de información. Evidencia: MACOE, reportes.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Todos los planes y programas que realiza el COE se fundamentan en el conocimiento de la realidad a nivel de las comunidades. Evidencia: Análisis de riesgo realizados a los ciudadanos.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El COE está estructurado por grupos de trabajo formal e informal. Evidencia: Grupos de Evaluación de daños, Mesas sectoriales.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No hemos desarrollado una política orientada a la creación del programa de incentivos.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No hemos creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Según la encuesta realizado por periódico el Caribe, Nuevo Diario y el Día el 90% de los ciudadanos opinó que la imagen general de la institución es muy buena El COE goza de una buena credibilidad y reputación esta percepción puede ser evidenciada a través de las encuestas de los medios de prensa, las redes sociales, las cartas encomio y agradecimientos.</p> <p>Actualmente estamos en el proceso de realizar la encuesta de satisfacción de los servicios a través del MAP, ya la hemos aplicado a un gran número de ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Encuesta externa Periódicos el Caribe, Nuevo Diario y el Día Redes Sociales. Formularios encuesta 2019.</p> <p>A través de la retroalimentación que se recibe por parte de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Aplicación Móvil Alerta COE y la Central de Comunicaciones.</p> <p>El COE se encuentra en un lugar céntrico, con varias rutas de transporte, asimismo consta con rampas de acceso y varias puertas de entrada para fácil acceso de personas discapacitadas.</p>	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencia: Vías de acceso y disponibilidad de rampas. EL COE poniendo en práctica la Ley 147-02 conjuntamente con los manuales de funcionamiento y organización del COE. Generamos confianza en los clientes usuarios y cumplimos con los indicadores establecidos en el MACOE</p> <p>Evidencia: Comentarios redes sociales, encuestas medios de prensa. EL COE al momento de ofertar los servicios toma en cuenta los distintos intereses y particularidades de nuestros clientes usuarios.</p> <p>Evidencia: Asignación de traductor de lenguaje de señas, en el portal web sistema Braille. Está disponible en calidad cantidad y confianza.</p> <p>Evidencia: colgado en la página web del COE Correcta interpretación de los distintos planes y alertas.</p> <p>Evidencia: Informe de Situación, Boletines emitidos, documentos y alertas.</p> <p>A través de los medios de prensa, redes sociales y las encuestas realizadas hacia el COE.</p> <p>Evidencia: Encuesta día 2 de abril 2018 periódico el Día, diario Libre y Nuevo Diario.</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Dentro del COE los grupos de interés participan en el proceso de tomas de decisiones en función de su naturaleza y competencias.</p> <p>Evidencia: Documento a mejorar se le entregan a los clientes usuarios (sectores funcionales e instituciones lideres).</p> <p>Se reciben las recomendaciones de los distintos clientes usuarios, las cuales son asumidas.</p> <p>Evidencia: Planes actualizados, oficios del Director convocando.</p> <p>El COE en función de las lecciones aprendidas se desarrollan nuevos métodos y se implementan, además, se ha incorporado a nuestra plataforma web sistemas para el manejo de asistencia del ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencia: Logistic Summary Support (LSS) Página WEB y APP.</p> <p>La población con necesidades especiales recibe la información de carácter preventiva correspondiente al evento adverso. El 5% de la población con necesidades especiales requiere cobertura de nuestro servicios</p> <p>Evidencia: Boletines de Alerta.</p> <p>El COE utiliza una serie de técnicas sociales para verificar el alcance de la ejecución prevista así como identificar la realidad del entorno.</p> <p>Evidencias: Formulario de evaluación de daños (EDAN) complementario, preliminar y familiar, sistema MIRA y a través de</p>	

	instrumentos de medición en formato digital.	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El centro de Operaciones de Emergencias (COE) presta un servicio de 24 horas los 365 días de la semana, somos una institución creada para funcionar activamente, brindado un servicio en horario completo. Evidencia: página web	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de respuesta es inmediata, lo cual siempre va a depender de la respuesta que recibamos de las instituciones colaboradoras. Evidencia: Registro de solicitud de servicio, bitácora, carta de solicitud.	
3. Costo de los servicios.	El servicio que brinda el Centro de Operaciones de Emergencias es gratuito, y se complementa con las demás instituciones que lo componen. Evidencia: Registro de Llamadas	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	El COE dispone en su plataforma web de toda la información necesaria sobre los distintos servicios y atenciones. Evidencia: Plataforma de Libre acceso a la información publica	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	El COE dispone de varios canales de	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>distribución de la información para garantizar que la población la reciba de forma clara, oportuna y precisa. Evidencia: SMS por la prestadoras de servicios, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc. Toda la información está disponible en nuestra plataforma de comunicación en tiempo real. Evidencia: Portal WEB, Redes Sociales y Medios de prensa. Los objetivos del COE planteados en nuestro manual de funcionamiento, están disponibles en nuestra plataforma de comunicación. Evidencia: MACOE Hasta el momento no ha sido necesaria la intervención del Defensor Público, ya que el COE a través de sus servicios garantiza el derecho fundamental a la vida. Evidencia: Constitución de la República, Ley 147-02 El COE ha realizado ingente esfuerzos por transparentar los procesos de información. Evidencia: Comité de transparencia, Comité de compras, Oficina de acceso a la libre información pública.</p>	
--	--	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>En función de la complejidad de las quejas el COE establece un orden de prioridad para atenderlas la cual se le comunica online. Evidencias: Correo info@coe.gob.do y buzón de sugerencia activo en la Recepción.</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>EL COE se rige por la Ley 147-02 conjuntamente con los manuales de funcionamiento y organización del COE. Evidencia: Ley 147</p>	<p>No tenemos indicadores. No se han reportado expedientes devueltos.</p>
--	---	---

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El posicionamiento del COE tiene un alta valoración en la población, estimada entre un 85% a un 97%, esto así, debido a la mediciones realizada a través de la plataforma virtual del COE, además recibimos en año 2020, la aprobación por parte del MAP, de un incentivo para todo el personal del COE, por su alto rendimiento laboral lo que impacto favorablemente en la imagen institucional. Evidencia: Sondeo realizado por la Dirección General De Comunicación DICOM de la presidencia y la OPTIC. Oficio de aprobación de Incentivo del MAP</p> <p>Nuestros usuarios clientes tienen conocimiento sobre la filosofía institucional. Evidencia: Manual MACOE, Resultado de Encuesta Clima</p> <p>En todo proceso de planificación del COE, los actores fundamentales son los empleados del</p>	

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Centro, de manera tal que los mismos están identificados y empoderados de los cambios y mejoras continua que implementa y desarrolla la institución, además se realizan permanentemente consulta personalizada y utilizamos para ello una metodología participativa en donde los actores juegan un papel fundamental.</p> <p>Evidencia: reuniones periódicas, Plan de Mejora Encuesta Clima del COE: febrero, 2021- febrero, 2022, Taller de evaluación de la temporada de Huracanes 2020, Resultado de Encuesta Clima Diciembre ,2020.</p> <p>Se dispone de un perfil de cada empleado para darle un seguimiento personalizado en función de su conocimiento actitud y valores.</p> <p>Evidencia: Expediente de empleado.</p> <p>Es una práctica permanente del COE consultar y realizar diálogos con el personal a fin de que se maneje a todos los niveles la misma información.</p> <p>Evidencia: Reuniones semanales que se realizan con el personal.</p> <p>El COE realiza periódicamente actividades de carácter social a favor de la población más vulnerable.</p> <p>Evidencia: Documento de entrega e Imágenes.</p>	<p>No hemos creado una Política de Responsabilidad Social.</p>
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la</p>	<p>El COE Realizo la encuesta CLIMA y sobre la Capacitación de desarrollo profesional, presenta una valoración negativa de 38.93 %</p>	<p>Se está implementando Capacitaciones en distintas áreas del Centro este puntaje.</p>

<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>EL COE sigue los procesos establecidos en las aéreas administrativas y en las aéreas operativas.</p> <p>Evidencia: SIGEF, SASP, MACOE</p> <p>El COE posee tareas y funciones definidas para cada empleado.</p> <p>Evidencia: Documento constitutivo de descripción de Cargos.</p> <p>Se entregan de manera esporádicas algunos reconocimientos.</p> <p>Evidencia: Entrega de medallas por servicio.</p> <p>En función de lo establecido en nuestra misión el COE trata constantemente de innovar los procesos y la TIC para mejorar los servicios que ofrece a los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia: Sistema de Monitoreo en tiempo real y muestreo en pantallas en vivo.</p>	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Según resultados de la encuesta clima, la cual se realizó en este año 2019. nos da un porcentaje positivo de 93.80% en calidad de vida laboral.</p> <p>Evidencia: resultados encuesta clima enviada, recibida y cargada en el map.</p> <p>Según resultados de la encuesta clima, la cual se realizó en este año 2019. nos da un porcentaje positivo de 100% en calidad de vida laboral.</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias: resultados encuesta clima enviada , recibida y cargada en el map. Según resultados de la encuesta clima, la cual se realizó en este año 2019. Nos da un porcentaje positivo de 96.46% en equidad y género.</p> <p>Evidencia: resultados encuesta clima enviada, recibida y cargada en el map. Desde el punto de vista estructural y no estructural reúne un ambiente adecuado.</p> <p>Evidencia: Planos de la estructura, Mobiliario en Activos Fijos.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las</p>	<p>Este Centro de Operaciones de emergencias COE ya ha completado los indicadores del sismap 05.3 (Absentismo.) y el 05.4 (Rotación) ya han sido completado.</p> <p>Evidencia: Documentos de Rotación y Absentismo que figuran cargados a un 100 % en el ranking del SISMAP.</p> <p>El COE realiza reuniones semanales con el personal gerencial para verificar los avances y</p>	<p>No tenemos indicadores. No hemos realizado evaluaciones del Desempeño.</p>

<p>encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>e le impacto de las acciones realizadas. Esto está establecido dentro del manual de funcionamiento del COE en su fase de dirección y control.</p> <p>Evidencia: Oficios y listas de participación, ayuda de memoria de reuniones.</p> <p>Existen indicadores para medir el desempeño del día a día en el manual de funcionamiento.</p> <p>Evidencia: MACOE</p> <p>El COE facilita el involucramiento de todos los clientes usuarios en sus actividades y básicamente en aquellas que tienen que ver en las mejoras de las herramientas de trabajo.</p> <p>Evidencia: Reuniones y talleres realizados.</p> <p>A través de nuestra plataforma virtual tenemos presencia remota a distancia y presencia en las redes sociales, para reuniones, presentaciones, transmisión de data.</p> <p>Evidencia: Portal WEB, WEBBEX, Skype.</p> <p>Se realizan encuestas para verificar como nos perciben la población de manera externa.</p> <p>Evidencia: Periódicos Diario Libre, El Caribe y el Nuevo Diario.</p>	<p>No tenemos indicadores. No hemos realizado evaluaciones del Desempeño.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No se ha establecido partidas presupuestarias anuales institucionales orientadas a la preparación y capacitación del personal.</p> <p>No lo hemos medido.</p> <p>No hemos implementado una política de reconocimiento y mérito y un manual de procedimientos de administración. Creación de una política de sugerencias y quejas.</p>
---	---	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El COE, en cumplimiento de su misión realiza periódicamente acciones de apoyo a niñas, niños y adolescentes de escuelas públicas y centros privados preparándolo en gestión de riesgos y estos a su vez lo replican en sus hogares, enseñándoles valores y responsabilidad de buena ciudadanía, además lo convoca y lo motiva a participar en los proyectos de protección al medio ambiente que realizan tanto sus instituciones como el COE. Además impulsa a nivel de las comunidades más vulnerables acciones de limpieza de cañada entre otras.</p> <p>Evidencia: Jornada de reforestación en Loma Linda y Programas de Voluntariados, programa de 60 horas.</p>	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>De acuerdo a lo descrito en el manual de funcionamiento del COE se mantiene un monitoreo de la calidad de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencia: Protocolo de agua y saneamiento.</p>	<p>No hemos realizado encuestas. No se ha medido el impacto del funcionamiento de la organización.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo 	<p>Basada en las encuestas externas nos valoran positivamente.90% de los encuestados Evidencia: Periódico HOY, Listín Diario.</p> <p>El COE coordina con las instituciones que tienen la responsabilidad del recurso agua para mantener la racionalización de este recurso, ante sequía. Evidencia: Plan de incendios forestales y Plan de sequía.</p> <p>Las mediciones que se realizan sobre el COE indican una percepción favorable y la gestión en el terreno garantiza la seguridad y movilidad de nuestros clientes /usuarios. Evidencia: Artículos de periódico resaltando la labor del COE durante Huracán María. Y encuesta de medición.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No se ha medido el impacto económico.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No se ha medido.</p>
---	--	--

<p>financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Las encuestas que se publican así como los artículos, indican la alta valoración que tiene la institución con la sociedad.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Periódicos Diario Libre, Nuevo Diario, El Caribe.</p>	<p>No hemos realizado encuestas. No se ha medido.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El COE Promueve prácticas medioambientales sostenibles en la gestión de las distintas operaciones que realiza. En la gestión de albergues realizan labores de reciclado de materiales gastable, gestión de desechos, disposición de desechos sólidos, tratamiento de agua residuales entre otras</p> <p>Evidencia: caja de herramientas para administrar albergues y las medidas preventivas para manejo y disposición.</p> <p>El COE mantiene una relación de cooperación y colaboración de manera fructífera con autoridades relevantes del sector al que pertenecemos. Con la realización de simulacros se mide el grado de preparación del personal de respuesta, el cumplimiento de tareas, movilización de personas y optimización de los recursos financieros y humanos</p> <p>Evidencias: simulacro Santiago y puerto plata.</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación</p>	<p>El COE analiza los artículos negativos que se publican y lo convertimos en oportunidades de mejoras.</p> <p>Evidencias: Artículos de periódicos(Diario Libre)</p> <p>Las asistencias humanitarias se enfocan hacia los grupos de mayor vulnerabilidad.</p> <p>Evidencias: Protocolo de la división de ayuda humanitaria.</p> <p>El COE promueve a través de las instituciones que forman parte del mismo, actividades sociales.</p> <p>Evidencia: Entrega de asistencia humanitaria.</p> <p>El COE participa en un gran número de eventos tanto nacionales como internacionales sobre intercambios de experiencias, conocimientos, lecciones aprendidas y buenas prácticas. Los SIMEX realizados por Naciones Unidas, foros Regionales auspiciados por el SICA, Actualmente República Dominicana cuenta con la segunda Vicepresidencia de INSARAG (Grupo Consultivo de Búsqueda y Rescate para las Américas).</p> <p>Evidencia: Cartas de Naciones Unidas y INSAAG</p> <p>En toda gestión operativa que realiza el COE establece dispositivos de seguridad que garantiza la preservación física y la salud de los ciudadanos clientes y sus empleados.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>
---	--	--

<p>saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencia: Ruta de evacuación, plan de emergencias, colocación de extintores, perimetraje de área, inicio de trabajo indicador 09.4 con un 59% en el indicador.</p> <p>Cuando se ejecutan los procesos de evacuación de los clientes usuarios se retroalimenta al COE</p> <p>Evidencia: Reporte de número de personas evacuadas.</p>	
---	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Nuestro Manual de funcionamiento contiene indicadores que permiten verificar la calidad de servicios ofertados.</p> <p>Evidencia: El Manual de Funciones y los Productos realizados.</p> <p>El COE a través de sus servicios ha logrado salvar miles de vidas impactando positivamente en la vida de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Reporte de evaluación de daños que evidencian que 210,262 dominicanos fueran salvados.)Memoria anual 2017 del centro de operaciones de emergencias.</p> <p>La calidad de los productos que oferta el COE se mide en función de los indicadores establecidos en nuestro manual de funcionamientos.</p> <p>Evidencia: Manual del COE, estado de satisfacción de nuestros ciudadanos clientes indicado en las encuestas que se publican.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Acuerdos interinstitucionales para el fortalecimiento de las capacidades del COE con la embajada americana e INTEC. Evidencia: Documentos Firmados.	No se ha medido.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Se han Realizado Auditorias a fondos especiales, cuyo resultado han sido positivos. Evidencia: Fondos especiales Semana Santa 2014 elaborado por la Lic. Janet Lara de fecha 07-2014 Oficina de auditoría de la Presidencia de la República.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	El COE ha participado en actividades con otras instituciones para compartir buenas prácticas. Evidencia: Talleres de Capacitación compras y contrataciones y Taller de Capacitación Presupuesto.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se Han Implementado Nuevas Tecnologías Para Mejorar La Calidad Del Servicio Que Se Ofrece A Favor De Los Ciudadanos Clientes. Evidencias: La App(Alerta COE).	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	El enfoque del liderazgo del COE a nivel medio y alto de dirección es de carácter reflexivo y de análisis para evidenciar aquellos elementos que requieren ser mejorados. Evidencia: Equipo de análisis y propuestas de mejoras del COE.	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	El COE dispone de un sistema de gestión de logística que garantiza la eficiencia del uso de los recursos. Evidencia: Plan de logística nacional y el SIGEF.	No se ha medido.

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>El COE dispone de novedosas tecnologías que garantizan niveles de eficiencia y eficacia.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Evidencia: COE Móvil, la app y sistema de pantallas integradas.</p>	<p>No hemos realizado acuerdos Binacionales para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas.</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>El COE promueve el intercambio de experiencias y buenas prácticas a nivel de la región, como resultado de ello hemos implementado nuevas herramientas de trabajo.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Evidencia: Infografías y sistemas visuales de Información.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Los acuerdos establecidos han facilitado el incremento de las capacidades del COE.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Evidencia: Equipos Brec y Equipos de materiales peligrosos.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>9. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>A permitido una mejoría en la distribución de la información así como una respuesta oportuna de la población además una minoría de costos en foto copias e impresiones debido a que se han automatizados los procesos.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>10. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Evidencia: Boletas electrónicas de evaluación de daños. La digitalización de documentos</p> <p>Se han realizado auditorías a fondos especiales y los resultados de las mismas han sido satisfactorios, aunque no nos han entregado un informe de resultados por escrito.</p> <p>Evidencia: Fondos especiales Semana Santa 2014 elaborado por la Lic. Janet Lara de fecha 07-2014</p> <p>El COE está participando en la certificación de la Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), de hecho hemos ido progresando en términos de puntaje de tal forma que hoy nos encontramos en la posición número91 de 160 instituciones.</p> <p>Evidencia: OPTIC/NORTIC.</p>	<p>No hemos participado en concursos y premios a la calidad. No contamos con certificaciones de calidad.</p>

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El COE ha cumplido con un 92% de la ejecución presupuestaria y extrapresupuestaria.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Evidencia: Ejecución presupuestaria.	
	Hasta el momento estamos cumpliendo con los procesos internos de acuerdo a la unidad interna de la contraloría general de la república.	
	Evidencia: SIGEF, Portal de Compras Dominicanas.	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Con respecto a los equipos y herramientas de gestión implementados hemos logrado un impacto positivo en el servicio que ofrecemos a nuestro ciudadano cliente.	No se ha medido.
	Evidencia: se capacitaron 4,101 personas en la APP Alerta COE y COE Virtual año 2017, también 557,756 asistencias a ciudadanos clientes fueron realizadas a los ciudadanos clientes (Memoria Institucional 2017)	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.