

## Reporte Avance Plan de Mejora Basado en la Autoevaluación del Modelo CAF en el 2021

Luego de la autoevaluación realizada bajo el modelo del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés) el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) formulo un plan, en el interés de superar las oportunidades de mejora resultantes del auto-diagnóstico, donde se establecieron 10 objetivos para continuar con el fortalecimiento institucional de organismo, considerando los criterios del modelo. A continuación, la tabla de avances de las acciones del auto-diagnóstico: Considerando las distintas actividades de mejora, las cuales impactan cuatro (4) criterios del modelo, siendo estos:

1. Personas
2. Alianza y Recursos
3. Procesos
4. Resultados orientados al ciudadanos/ clientes.

A la fecha el avance que presenta el COE a través del ejercicio de auto evaluación se aborda el análisis de la organización basados en los criterios y sus sub-criterios planteados en la Guía CAF, tomando la muestra de estos 4 criterios en las áreas de mejora de la organización.

En la Autoevaluación presenta varias oportunidades de mejora y se nos plantea ciertas desviaciones en comparación a la línea base, por razones de restricciones de tiempo al momento de una emisión de alerta o una emergencia y limitantes presupuestarias, lo cual obligo a postergar la consecución de ciertas actividades. No obstante ello, se logró que algunas mejoras se alcanzaran e el tiempo exacto establecido e inclusive antes. Las que aún se notan en proceso, es debido a las restricciones antes mencionadas, pero se estima completar las mismas en este año 2021.

Es importante señalar que cuanto a los objetivos de Proceso, estos son aquellos que se refiere a la estructura y manual de Cargos estamos en proceso de revisión y actualización conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública (MAP), para su verificación y aprobación.



Criterio	SUBCRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE	COMENTARIO	EVIDENCIA
3	3.1	Lograr la aprobación del Manual de Cargo	Mejorar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación de desempeño del Personal del COE.	En Proceso	Se envió el Manual de Cargo al MAP, para su análisis y aprobación	3.1, ANEXO
3	3.1.1	Contar con Manuales de funciones adecuados y aprobados por el MAP.	Fortalecer nuestros procesos.	Logrado	Resolución No. 02-19, aprobada por el MAP	3.1.1, ANEXO
3	3.1.2	Mejorar la selección, reclutamiento, rotación e incentivos del personal del COE.	Desarrollar un proceso tendiente a potenciar las capacidades de nuestros empleados y mejorar sus condiciones laborales.	Logrado	En un 100%.	3.1.2, ANEXO
4	4.3	Continuar el fortalecimiento del Control Interno aplicando las Normativas, (NOBACI).	Continuar la ejecución de la programación de jornada de trabajo con el acompañamiento del analista asignado por la contraloría al COE	Logrado	Alcanzado en un 100% Ejemplo , procedimiento estado financiero .	4.3, ANEXO
5	5.1	Mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestro usuarios-clientes	Continuar el proceso que llevamos conjuntamente con el MAP.	Logrado	El MAP, ha establecido que el COE, no aplica para este indicador, estamos a la espera de la respuesta definitiva.	5.1, ANEXO
5	5.3	Desarrollar una política orientada a la creación del programa de incentivos.	Implementar una política transversalidad de los programas de incentivos.	Logrado	Enviado y Recibido al MAP para verificación y Aprobación. (100%)	5.3, ANEXO



Anexos:

Evidencia: 3.1

Fwd: solicitud seguimiento y conclusión manual de cargos coe

Recibidos



**Gestion Humana** <[gestionhumanacoe@gmail.com](mailto:gestionhumanacoe@gmail.com)>

18 mar. 2020  
11:02

para mí

----- Forwarded message -----

De: **Carlos Wheatly** <[carlos.wheatly@map.gob.do](mailto:carlos.wheatly@map.gob.do)>

Date: mar., 17 mar. 2020 10:49 a. m.

Subject: Re: solicitud seguimiento y conclusion manual de cargos coe

To: Gestion Humana <[gestionhumanacoe@gmail.com](mailto:gestionhumanacoe@gmail.com)>

El mié., 26 de feb. de 2020 a la(s) 11:32, Gestion Humana ([gestionhumanacoe@gmail.com](mailto:gestionhumanacoe@gmail.com)) escribió:  
Buenos días Lic. Carlos Wheatly. despues de un cordial saludo, por esta vía le solicitamos a los fines de dar seguimiento y conclusión a la solicitud enviada en fecha 26-11-2019, del manual de cargos de este centro de operaciones de emergencias (coe), agradecidos siempre por su ya acostumbrada colaboración



Evidencia: 3.1.1



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA  
CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS  
C. O. E.

**RESOLUCIÓN Núm.02-19, del 03 de septiembre del 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia (COE).**

**EL DIRECTOR GENERAL DEL COE**

**CONSIDERANDO:** Que la estructura organizativa del Centro de Operaciones de Emergencia (COE), debe estar orientada en función de la misión, visión, objetivos y estrategias institucionales, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión.

**CONSIDERANDO:** Que la ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, en su artículo 8, numeral 6, faculta al Ministerio de Administración Pública a dirigir los distintos procesos de gestión del recurso humano al servicio de la Administración Pública Central y Descentralizada.

**CONSIDERANDO:** Que organizativa del Centro de Operaciones de Emergencia (COE), debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia las funciones para las cuales ha sido creado.

**CONSIDERANDO:** Que La Ley 41-08, que crea el Ministerio de Administración Pública, establece en su artículo 8, numeral 12, que ésta es la institución encargada de evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánica y funcional de la administración pública. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimiento, de organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la administración pública.

**VISTAS:**

**VISTA:** La Constitución Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015.

**VISTA:** La Ley 147-02, de fecha 22 de septiembre del 2002, que ratifica el organismo



VISTA: Ley Núm. 423-06 del 17 de noviembre de 2006, sobre el Presupuesto para el Sector Público.

VISTA: Resolución Núm. 05-09, del 04 de marzo del 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público, aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.

VISTA: Ley Núm. 498-06 del 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

VISTA: Ley Núm. 5-07 del 8 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.

VISTA: Ley Núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.

VISTA: La Ley Núm. 449-06, del 06 de diciembre del 2006, que modifica la Ley Núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

VISTA: La Ley Núm. 498-06, del 27 de diciembre del 2006, que instituye el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

VISTA: La Ley Núm. 10-07, del 08 de enero del 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.

VISTA: La Ley Núm. 05-07, del 05 de enero del 2007 que Crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.

VISTA: La Ley Núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado, hoy Ministerio de Administración Pública, responsable de impulsar el fortalecimiento institucional y desarrollar un sistema de carrera administrativa y de gestión de calidad en el Estado.

VISTA: La Ley Núm. 247-12 del 09 de agosto del 2012, Ley Orgánica de Administración Pública.



**VISTO:** Decreto Núm. 586-96 del 19 de noviembre de 1996, que establece los niveles jerárquicos para las Estructuras Organizativas de las Instituciones del Sector Público.

**VISTO:** Decreto Núm. 668-05 del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública, y encarga a al Ministerio de Administración Pública, el diseño de estructuras homogéneas que sirvan de integración y coordinación transversales en las áreas responsables de las funciones jurídico-legales, administrativo-financieras, recursos humanos, información y estadísticas, planificación, coordinación y ejecución de proyectos de cooperación internacional y tecnologías de la información y comunicación.

**VISTO:** Decreto 360-01, de fecha 14 de marzo del 2001, que crea el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).

**VISTA:** La Resolución Núm. 05-09 del 04 de marzo del 2009, que modifica el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público, aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2006.

**VISTA:** Resolución Núm. 01-19, del 23 de mayo del 2019 que aprueba una nueva estructura organizativa para el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).

En uso de nuestras facultades legales, dictamos la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**ARTÍCULO 1:** Se aprueba el Manual de Organización y Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia, con el objetivo de dotar a la institución de un instrumento de gestión que contribuya al fortalecimiento y desarrollo institucional.

**ARTÍCULO 2:** Conforme a la presente Resolución, se consigna anexo el Manual de Organización y Funciones, en el cual se detallan las funciones de todas las áreas que conforman la estructura organizativa del Centro de Operaciones de Emergencia, aprobada por La Resolución Núm. 02, de fecha 26 de julio del año 2019, de este organismo.

**ARTÍCULO 3:** Las creaciones, modificaciones, supresiones y actualizaciones de las áreas organizativas del Centro de Operaciones de Emergencia, deberán ser notificadas al Ministerio de Administración Pública (MAP), para fines de aprobación.

**ARTÍCULO 4:** Se instruye al Departamento de Planificación y Desarrollo del Centro de Operaciones de Emergencia, para que promueva la implementación, evaluación y actualización del Manual de Organización y Funciones.

**DADA:** En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, a los veintiséis días (03) de septiembre del año 2019.

Aprobada por:

**Dr. Juan Manuel Méndez García**

General de Brigada, Abogado ERD

Director General del Centro de Operaciones de Emergencia (COE)



Refrendada por el Ministerio de Administración Pública



**Lic. Ramón Ventura Camejo**

Ministro de Administración Pública

C/Ortega y Gasset con Piquillo Salcedo, Plaza de la Salud, 1era. Planta -  
Teléfonos (809) 472-0909 - Fax: (809) 472-6952  
[WWW.COEGOB.DO](http://WWW.COEGOB.DO)



Evidencia: 3.1.2



## *“Procedimiento de Reclutamiento y Selección”*

---

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del **Centro de Operaciones de Emergencias**, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Entidad.



## Contenido

1. OBJETIVO .....	9
2. ALCANCE .....	9
3. ÁREA (S) RESPONSABLE (S).....	9
4. MARCO LEGAL.....	9
5. DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS.....	10
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	10
7. POLÍTICAS – CONTROL INTERNO .....	11
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	13
APROBACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

### 1. OBJETIVO

Identificar, atraer y captar candidatos que cumplan con los requisitos de las posiciones requeridas en la institución, a través de un reclutamiento efectivo, utilizando las herramientas necesarias que garanticen una depuración y evaluación objetiva.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud o requisición de personal, de parte del área solicitante, hasta la selección del candidato para su contratación y cierre del proceso.

### 3. ÁREA (S) RESPONSABLE (S)

- Departamento de Recursos Humanos.

### 4. MARCO LEGAL

- Decreto No. 360-01 que crea el Centro de Operaciones de Emergencias (COE).
- Ley No. 147-02 sobre Gestión de Riesgos.
- Ley No. 41-08 de Función Pública.
- Ley No. 247-12, Ley Orgánica de Administración Pública.
- Reglamento No. 524-09, de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.
- Ley No. 42-2000 sobre la Discapacidad en la República Dominicana.
- Ley del Sida No. 55-93.



## 5. DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS

- Correo electrónico.
- Microsoft Office (Word, Excel).
- Formulario Solicitud de Personal.
- Lista de verificación para el control de ingreso.
- Base de datos candidatos elegibles.
- Cuestionario para descripción de puestos, si es una creación.
- Formulario Entrevista Telefónica.
- Formulario Entrevista candidatos por el área requirente.
- Solicitud de empleo.

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Ascenso:** movimiento de un servidor público a un cargo que corresponde a un Grupo Ocupacional de un nivel superior al que ocupa.
- **Anuncio Vacante Interna:** esquema o formato que se realiza para dar a conocer las vacantes que existan en la institución. Debe contener: identificación del cargo vacante, requisitos del puesto, beneficios, lugar, fecha y hora (tanto de inicio como de cierre) en que se recibirá la documentación de los aspirantes.
- **Banco de elegibles:** instrumento de anotación y control de los candidatos participantes en los concursos que han superado evaluaciones, pruebas, entrevistas, y no son seleccionados en una primera oportunidad para ocupar los cargos vacantes.
- **Entrevista de Selección:** reunión concertada para establecer un diálogo entre el candidato y el jurado del concurso, en donde este último, procura averiguar si el primero reúne los requisitos del puesto ofertado, y viceversa.
- **Ingreso:** acto de incorporación formal de un servidor a un cargo público, de manera provisional o definitiva.
- **MAP:** Ministerio de Administración Pública.
- **Período Probatorio:** Período durante el cual un servidor público, de nuevo ingreso o que ha sido objeto de una promoción u otro tipo de movimiento, es sometido a un proceso de seguimiento y evaluación para validar si tiene los conocimientos técnicos y las competencias para desempeñar con eficiencia las tareas y responsabilidades del cargo.
- **Prueba o examen:** actividad que se desarrolla en forma oral, escrita o mediante trabajo práctico, con el propósito de calificar o validar conocimientos, cualidades, aptitudes y habilidades de los aspirantes admitidos a un concurso.
- **Pruebas de conocimientos generales:** estas pruebas pretenden medir de forma directa los conocimientos adquiridos, capacidades y destrezas en la realización de tareas que implica el desarrollo del puesto.
- **Pruebas Psicométricas:** son las que buscan medir cualidades psíquicas del individuo, las hay de varios tipos: de medición de inteligencia (que tanto cotejan edad mental y edad cronológica), rasgos de personalidad (como tiende a reaccionar la persona), factores de personalidad (cotidianamente cómo se comporta), proyectivas, etc.
- **Pruebas Técnicas:** examen para demostrar la capacidad técnica y habilidades requeridas para determinado cargo de trabajo.

- **Reclutamiento:** proceso de atraer aspirantes idóneos para participar en los concursos para ocupar vacantes en la institución.
- **Selección:** acto de escoger, entre varios candidatos, al que haya obtenido en cada una de las fases del proceso de evaluación, las mejores calificaciones para ocupar un cargo.

## 7. POLÍTICAS – CONTROL INTERNO

### POLÍTICAS GENERALES

- 7.1 En todo proceso de reclutamiento y selección el Departamento de Recursos Humanos deberá adoptar las medidas pertinentes para asegurar la objetividad, transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades.
- 7.2 Las necesidades de personal deberán planificarse conjuntamente con el presupuesto, de manera que los encargados puedan preveer para el siguiente año si requerirán nuevo personal, ya sea de puestos existentes o nuevos.
- 7.3 Los Encargados de las áreas solicitarán la necesidad de personal enviando un correo electrónico con la requisición de personal al Encargado de Recursos Humanos.
- 7.4 La solicitud debe definir el perfil del candidato, así como las competencias necesarias para ocupar la posición.
- 7.5 Todo requerimiento de personal para cubrir vacantes, deberá ser autorizado por el Encargado del Departamento de Recursos Humanos. En el caso de la creación de un puesto, Recursos Humanos requerirá la autorización de la Máxima Autoridad Ejecutiva.
- 7.6 Cuando el puesto es nuevo, los encargados de áreas completarán formulario descripción y perfil del puesto tomando en cuenta requisitos mínimos exigidos, tareas del puesto, conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y otros requisitos deseables. Esto será anexado a la requisición de personal para remitirlo al Departamento de Recursos Humanos.
- 7.7 Los datos a publicarse para el reclutamiento y selección del personal serán los siguientes:
  - a. Título del cargo que tiene las vacantes.
  - b. Unidad o dependencia organizativa a la que pertenece el cargo.
  - c. Principales responsabilidades y tareas del cargo.
  - d. Condiciones de trabajo en que se desempeña el cargo.
  - e. Período de vigencia del reclutamiento (si es interno).
  - f. Sexo deseado, edad requerida, educación solicitada y experiencia necesaria.
  - g. Si requiere de un manejo de algún paquete informático o software.
- 7.8 El Departamento de Recursos Humanos aplicará pruebas psicológicas y/o técnicas a los candidatos, según el puesto al que esté aplicando.
- 7.9 Las pruebas que se aplicarán serán definidas por el Encargado de Recursos Humanos.
- 7.10 En cada parte del proceso de evaluación se establecerá calificación de aprobación a fin de pasar a la siguiente etapa.
- 7.11 El Departamento de Recursos Humanos deberá conformar un expediente con los documentos generados en el desarrollo del reclutamiento y selección.

## RECLUTAMIENTO INTERNO

- 7.13 Los requisitos generales para el reclutamiento interno serán los siguientes:
- Tener un mínimo de 1 año laborando en la institución.
  - Historial laboral sin faltas de ningún grado.
  - Currículum Vitae actualizado con certificados de estudios.
  - Evaluaciones del desempeño desde 85 en adelante.
  - Pruebas técnicas en base a la nueva posición a ocupar.
- 7.14 El Departamento de Recursos Humanos dará prioridad al reclutamiento interno, en el caso de que no existan candidatos se procederá a realizar el reclutamiento externo.
- 7.15 Inmediatamente sea seleccionado internamente el colaborador a ocupar determinada vacante y aprobado el movimiento interno, se iniciará el reclutamiento de la posición vacante que surge fruto de dicho movimiento.

## RECLUTAMIENTO EXTERNO

- 7.16 El Departamento de Recursos Humanos deberá contactar a los candidatos que sean necesarios para sugerir al menos una terna a ser evaluados en una vacante.
- 7.17 Encargado de Recursos Humanos definirá paquete salarial propuesto a candidato seleccionado basado en la Escala Salarial vigente.
- 7.18 Las suplencias deberán someterse al proceso de Reclutamiento y Selección aquí descrito para ingresar a la institución.

## CIERRE DEL RECLUTAMIENTO

- 7.19 Estará prohibido la contratación de personal que tenga relaciones de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y hasta el cuarto de afinidad con el personal de la Entidad.
- 7.20 El Departamento de Recursos Humanos deberá solicitar al candidato, previo a la contratación los siguientes documentos:
- Fotocopia de cédula de identidad y electoral
  - Fotocopia de licencia de conducir al día (si aplica)
  - Certificación de no antecedentes penales.
  - 1 foto 2x2
  - Certificado Médico.
  - Certificados de estudios
- 7.21 En el procedimiento de selección no podrán aplicarse exámenes que tengan carácter invasivo y/o discriminatorio tales como, pruebas de embarazo o del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).
- 7.22 El Departamento de Recursos Humanos no deberá hacer consulta de la información crediticia de ningún candidato sin contar con la autorización por escrito del mismo.
- 7.23 El Departamento de Recursos Humanos se asegurará de cumplir con el tiempo de demora establecido de acuerdo a los grupos ocupacionales, desde el inicio de la vacante hasta su cierre.
- 7.24 A los dos meses y medio de la entrada del personal se realizará una evaluación del periodo probatorio, para fines de determinar la permanencia del empleado en la Institución.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
cargados de Áreas	8.1. Informa a Encargado de Recursos Humanos la necesidad de cubrir una vacante en su área, completando el formulario de requisición de personal.
cargado RRHH	8.2. Revisa el requerimiento y la factibilidad de la vacante, acorde a la estructura organizacional vigente. 8.3. Aprueba e instruye al Analista de Recursos Humanos que inicie el proceso.
<b>RECLUTAMIENTO INTERNO</b>	
alista RRHH	8.4. Anuncia vacante por correos electrónicos y murales, informando requisitos y fecha límite para aplicar. 8.5. Recibe candidatos. 8.6. Actualiza expediente con aval del curriculum. 8.7. Informa al Encargado de Recursos Humanos los colaboradores que han aplicado a la vacante.
cargado RRHH	8.8. Se reúne con el Supervisor Inmediato del colaborador, para fines de consultar sobre su opinión e instruye al Analista de Recursos Humanos para continuar con el proceso.
alista RRHH	8.9. Aplica pruebas psicométricas. 8.10. Confecciona el informe ejecutivo del proceso de entrevista. 8.11. Coordina entrevista con el responsable del área solicitante y el candidato.
cargado Área solicitante	8.12. Entrevista al Candidato, completa formulario para tales fines y remite al Analista de Recursos Humanos, indicando la aceptación o no del Candidato.
alista RRHH	8.13. Presenta al candidato oferta laboral. 8.13.1. Si acepta el candidato, realiza el movimiento interno a través de una acción de personal (ascenso, promoción, traslado). 8.13.2. Si no acepta el candidato, se procede al reclutamiento externo.
<b>RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>	
cargado RRHH	8.1. Informa vacante por los medios disponibles para estos fines, con el fin de obtener curriculums, revisa su banco de elegibles. 8.2. Recibe y depura curriculums y los remite al Analista de



	Recursos Humanos.
<b>alista RRHH</b>	<p>8.3. Recibe los curriculum depurados y realiza entrevista telefónica. Si el candidato contactado durante la entrevista telefónica no satisface los resultados esperados, en base a requisitos preestablecidos por el Encargado de Recursos Humanos, será descartado para la posición. De lo contrario será citado a entrevista presencial.</p> <p>8.4. Solicita a candidatos citados a entrevista, el aval del Curriculum (copia certificados de educación y experiencias, copia cédula de identidad y foto 2x2).</p> <p>8.5. Entrevista a candidatos.</p> <p>8.6. Aplica pruebas psicométricas, las corrige y elabora informe de evaluación.</p> <p>8.7. Valida referencia laboral y remite expediente al Encargado Recursos Humanos, para su revisión.</p>
<b>cargado RRHH</b>	<p>8.8. Revisa expediente, lo devuelve al Analista de Recursos Humanos y le instruye sobre los pasos a seguir.</p> <p>8.9. Prepara informe de candidatos evaluados, los remite al Responsable del área solicitante con su parecer de cada candidato, para fines de evaluación.</p>
<b>cargado Área solicitante</b>	<p>8.10. Recibe los informes, evalúa e indica al Analista de Recursos Humanos el o los candidatos pre-seleccionados para entrevista.</p> <p>8.11. Devuelve informes al Analista de Recursos Humanos, para fines de programar entrevistas.</p>
<b>alista RRHH</b>	<p>8.12. Coordina entrevista con el responsable del área solicitante y el o los candidatos.</p>
<b>cargado Área solicitante</b>	<p>8.13. Entrevista los candidatos.</p> <p>8.14. Completo formulario para tales fines y remite al Analista de Reclutamiento y Selección, indicando la aceptación o no del o los candidatos, en el caso de que exista más de un candidato potencial identifica su preferencia.</p>
<b>alista RRHH</b>	<p>8.15. Contacta candidato, vía correo electrónico o telefónico, y coordina cita con el Analista de Recursos Humanos o con el Encargado de Recursos Humanos para posiciones estratégicas y/o gerenciales.</p>
<b>alista RRHH o Encargado RRHH</b>	<p>8.16. Presenta al candidato oferta laboral.</p> <p>8.16.1. Si el candidato rechaza la oferta, contacta a segundo candidato potencial según preferencia del encargado área requirente.</p> <p>8.16.2. Si acepta, ofrece al candidato informaciones generales sobre el procedimiento de contratación, solicita certificado médico y certificación de No antecedentes Penales.</p>



**alista RRHH**

8.17. Comunica el cierre del proceso a los candidatos no seleccionados.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



Evidencia: 4.3



*“Procedimiento Elaboración de Estados Financieros”*

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Centro de Operaciones "de Emergencias (COE), y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Entidad.





**Centro de Operaciones de Emergencia**

**Manual de Políticas y Procedimientos**

Código: PR-DAF-005

Creación: marzo 2019

Fechas

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Versión: 00

**CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	ÁREA (S) RESPONSABLE (S).....	3
4.	MARCO LEGAL .....	3
5.	DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS ... ..	4
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
7.	POLÍTICAS .....	5
8.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	8
	APROBACIÓN.....	9



CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

Manual de Políticas y Procedimientos

Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Código: PR-DAF-005

Fechas  
Creación: marzo 2019

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Versión: 00

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la elaboración de los estados financieros de la institución y definir la metodología según las leyes y reglamentaciones aplicables.

## 2. ALCANCE

Inicia con la validación de las cuentas y finaliza con la presentación de los Estados Financieros a la Máxima Autoridad.

## 3. ÁREA (S) RESPONSABLE (S)

- Departamento Administrativo y Financiero
- División de Contabilidad

## 4. MARCO LEGAL

- Ley No. 147-02 Sobre Gestión de Riesgos
- Decreto No. 360-01 que crea el Centro de Operaciones de Emergencias (COE)
- Ley No. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Norma Internacional de Contabilidad Aplicable al Sector Público, NICSP No.1 (Presentación de los Estados Financieros).
- Normas de Contabilidad Aplicables al Sector Público, emitidas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Normas Generales de Valuación y Presentación de la Información Contable Aplicables al Sector Público.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS) adoptadas en el país.
- Código Tributario de la República Dominicana, Ley No. 11-92



CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

*Manual de Políticas y Procedimientos*

Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Código: PR-DAF-005

Fechas

Creación: marzo 2019

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Versión: 00

## 5. DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS

- **Entradas de diario.**
- Informe de depreciación.
- Notas aclaratorias.
- Sistema contable o financiero.
- Hojas de Excel.
- Estados Financieros.

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Activos: Son los bienes y derechos** controlados por la entidad como consecuencia de hechos pasados y de los cuales se espera fluirán a la entidad beneficios económicos futuro o un potencial de servicios.

**Activos Corrientes:** El efectivo y todo aquello que se haya de convertir en efectivo o se haya de consumir en el ciclo normal de operaciones.

**Activos Fijos o activos no corrientes:** Son las propiedades físico tangible con una vida útil superior a un año y que se habrán de utilizar en las operaciones propias de un ente.

**Balance General:** Es un estado financiero que refleja la situación de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo el cual muestra los elementos patrimoniales del ente y el pasivo detalla el origen financiero y la diferencia entre ambos es el capital contable.

**Capital o Patrimonio:** Es la diferencia del total activo menos el total pasivo con que cuenta una institución a una fecha determinada.

**Depreciación:** Es el proceso mediante el cual se reparte el costo de un activo entre los años que preste servicio, recomendándose que dicho gasto por depreciación esté en relación con los ingresos que genere.

**Estados Financieros:** Son resúmenes esquemáticos que incluyen cifras, rubros y clasificaciones, en el cual se han de reflejar hechos contabilizados, convencionalismos y/o normas contables que permitan expresar adecuadamente la situación económico-financiera, los recursos y gastos, los flujos de efectivos generados o aplicados en las diferentes actividades y los cambios en el patrimonio neto del ente acompañado de las correspondientes notas complementarias referido a un periodo contable.



CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

Manual de Políticas y Procedimientos

Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Código: PR-DAF-005

Creación: marzo 2019

Fechas

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Versión: 00

**Estado de resultados:** Es un estado financiero que muestra el resultado de las operaciones (utilidad o pérdida neta) de una entidad a una fecha determinada, tomando parámetro el total de los ingresos en sus diferentes modalidades y gastos efectuados.

**Gastos:** Representa el sacrificio económico y financiero que ejecuta el estado a través de su gestión.

**Ingresos:** Es todo lo que modifica el patrimonio del ente.

**Nota a los Estados Financieros:** Representan la divulgación de cierta información que no está directamente reflejada en dichos estados, y que es de utilidad para que los usuarios de la información financiera tomen decisiones con una base objetiva. Esto implica que las notas explicativas no son en sí mismas un estado financiero, sino que forman parte integral de ellos, siendo obligatoria su presentación.

**Pasivos:** El pasivo comprende lo que la institución adeuda a terceros en la forma de compromisos monetarios o como obligaciones para proporcionar bienes o servicios en el futuro, obligaciones presentes provenientes de operaciones o transacciones pasadas, tales como la adquisición de mercancías o servicios, pérdidas o gastos en que se ha incurrido, o por la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo.

**Pasivos Corrientes:** Un pasivo debe ser clasificado como corriente cuando se espera que sea cancelado en el curso normal del ciclo de operaciones del ente.

**Pasivos a Largo Plazo:** Los financiamientos convencimiento superiores a un año.

## 7. POLÍTICAS

- 7.1 Los Estados Financieros serán elaborados sobre técnicas adecuadas y uniformes, de modo tal que asegure a los usuarios que la información brindada representa el universo de las transacciones económicas-financieras acontecidas durante el ejercicio.
- 7.2 Los registros contables se harán en base a los principios contables generalmente aceptados (PCGA), Normas, Reglas, Leyes, y Disposiciones que rigen la Contabilidad Gubernamental.
- 7.3 Se preparará una entrada de diario por cada tipo de documento usado en las operaciones normales de la institución.



CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

Manual de Políticas y Procedimientos

Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Código: PR-DAF-005

Fechas

Creación: marzo 2019

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Versión: 00

- 7.4 Las entradas de diario, tendrán anexos los documentos que dan origen a las transacciones.
- 7.5 Las entradas de diario serán firmadas por las personas que las preparan y quienes las revisan, para su validación.
- 7.6 Las operaciones financieras que se realicen en la institución se registrarán en el periodo correspondiente; deberán evitarse los atrasos en los registros.
- 7.7 El Encargado Administrativo y Financiero será responsable de presentar los estados financieros de la institución periódica y oportunamente, para que la Dirección General pueda tomar decisiones a tiempo.
- 7.8 La institución cerrará su ejercicio contable los días 31 de diciembre de cada año.
- 7.9 Los Estados Financieros deberán ser enviados semestralmente a la Dirección de Contabilidad Gubernamental y anualmente a la Cámara de Cuentas.
- 7.10 Los bienes adquiridos en moneda extranjera se registrarán al tipo de cambio vigente a la fecha de adquisición.
- 7.11 Dentro de las notas aclaratorias se reflejarán los hechos que merezcan alguna relevancia, que incidan en el futuro del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), lo que permitirá la correcta interpretación de los estados financieros.
- 7.12 El formato de presentación para el Balance General será el siguiente:
  - a. Encabezado:
    - Nombre de la institución que elabora el estado
    - Indicación del tipo de estado, ya sea balance general o estado de resultados.
    - Período que comprende o fecha de corte del período.
    - Moneda de curso legal.
  - b. Cuerpo
    - Nombre y valor detallado de cada una de las cuentas que forman el activo.
    - Nombre y valor detallado de cada una de las cuentas que forman el pasivo.
    - Nombre y valor detallado de cada una de las cuentas que forman el patrimonio.
  - c. Firma.



Código: PR-DAF-005



CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

Fechas

Creación: marzo 2019

Actualización: N/A

Próxima Revisión:

Manual/ de Políticas y Procedimientos  
Procedimiento Elaboración de Estados Financieros

Versión: 00

### 7.13 El Formato para la presentación del Estado de Resultado o Superávit Patrimonial será el siguiente:

- a. Encabezado, está conformado por:
- Nombre de la institución que prepara el estado
  - Nombre del Documento.
  - Período o Ejercicio presentado
  - Moneda en que esta expresado

- b. Cuerpo está conformado de la siguiente manera:

#### Ingresos

- **Presupuestario**
- Transferencias del Gobierno
- Transferencias de Organismos Internacionales
- Por Actividades Propias de la Institución
- Donaciones.
- **Otros**
- Total Ingreso.

#### Gastos

- Por Servicios Personales
- Por Servicios no Personales
- De Materiales y Suministros
- Por Transferencias Corrientes
- Total Gastos

#### Resultado del Ejercicio



**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>Auxiliar de Contabilidad</b>	<p>8.1 Mensualmente, valida que todas las cuentas están debidamente registradas a nivel de programas o centro de costo.</p> <p>8.2 Genera reporte de Ejecución Presupuestaria.</p> <p>8.3 Realiza el levantamiento, análisis y registro de información de las adquisiciones de Bienes Muebles e Inmuebles de la Institución.</p> <p>8.4 Registra la depreciación de los bienes.</p> <p>8.5 Genera Balance General (activos, pasivos, patrimonio).</p> <p>8.6 Valida que los ingresos, costos y gastos estén registrados.</p> <p>8.7 Emite Estado de Resultados, Estado de Situación, Estado de Variación de Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo.</p> <p>8.8 Remite los Estados Financieros al Responsable de Contabilidad para fines de revisión.</p>
<b>Encargado de Contabilidad</b>	<p>8.9 Recibe la documentación, revisa y hace ajuste de gastos o reclasificación de activos (si aplica).</p> <p>8.10 Elabora las notas a los Estados Financieros.</p> <p>8.11 Firma en señal de revisado y remite al Encargado del Departamento Administrativo y Financiero.</p>
<b>Encargado Departamento Administrativo y Financiero</b>	<p>8.12 Recibe los Estados Financieros, verifica los datos y firma en señal de aprobación.</p> <p>8.13 Envía los Estados a la Dirección General, para fines de tomas de decisiones.</p>
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	



Evidencia: 5.1

FO-SGC-004

Versión: 01

Minuta de Reuniones Externas

Página 1 de 2

Institución: Centro de Operaciones de Emergencia (COE)	Fecha: 01.09.2021	Número: N/A
Lugar: Virtual	Teléfono: (809) 472-0909	
Hora Inicio: 11:00 AM	Hora Término: 11:30 AM	
<b>Agenda:</b>		
Análisis de No aplica a Cartas Compromiso al Ciudadano		
<b>Temas Tratados / Actividades Realizadas:</b>		
Temas tratados:		
<ul style="list-style-type: none"><li>Se indicó que el objetivo de la reunión es aclarar cierta información que fueron suministradas en por procesos de asistencia, ya que en una primera ocasión la Institución informó de servicios que se presenta en el área de prevención y acorde la explicación de esta se determinó que podrían trabajar una CCC.</li><li>En un segundo acercamiento, se indicó que estos servicios son de otras instituciones, por lo que se pidió sea aclarado.</li><li>COE: indica que ciertamente en la primera ocasión se explicaron de que estos servicios se prestan desde la institución, pero la realidad es que estos no prestan el servicio, ya que se dan a otras instituciones que conforman el cuerpo de emergencia (Defensa Civil, Bomberos, etc...) y que realmente el COE solo está destinado a ser el coordinador del cuerpo de emergencias.</li><li>Estos servicios mencionados, fueron eliminados de la página web, y serna prestados por las instituciones correspondientes.</li></ul>		
Luego de aclarado, se indicó se les estar dando más adelante respuesta, remitiendo un informe, en caso de no aplicarse colocará el indicador en gris.		
<b>Acuerdos y Compromisos:</b>		<b>Responsables:</b>
Remitir informe		MAP
<b>Representantes del MAP (Nombre y firma)</b>		



**Representantes de la Institución (Nombre, firma y sello)**


Evidencia: 5.3



## *“Políticas de Compensación y Beneficios”*

---

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del **Centro de Operaciones de Emergencias**, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Entidad.

# Contenido

- INFORMACIÓN GENERAL: ..... 5
  - Nombre de la Política: ..... 5
  - Propósito: ..... 5
  - Alcance: ..... 5
  - Área (s) Responsable (s):..... 5
  - Base Legal: ..... 5
- DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:..... 5
- TÉRMINOS Y DEFINICIONES: ..... 8
- APROBACIÓN ..... 9

## INFORMACIÓN GENERAL:

### **Nombre de la Política:**

Políticas Generales de Compensación y Beneficios.

### **Propósito:**

Definir los criterios generales que regulan la asignación, aplicación y pago de las compensaciones y beneficios al personal de la Entidad, buscando la equidad interna de todos los colaboradores, el adecuado uso de los beneficios existentes y mantener un buen clima laboral.

### **Alcance:**

La presente Política General de Compensación y Beneficios es aplicable a todos los colaboradores de la Institución.

### **Área (s) Responsable (s):**

- Departamento de Recursos Humanos.
- Dirección General.

### **Base Legal:**

- Decreto No. 360-01 que crea el Centro de Operaciones de Emergencias (COE).
- Ley No. 147-02 sobre Gestión de Riesgos.
- Ley No. 41-08, de Función Pública.
- Ley No. 247-12, Ley Orgánica de Administración Pública.
- Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial No. 527-09.
- Ley No. 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado Dominicano.

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

### **Políticas generales sobre Compensación y Beneficios:**

1. Todos los colaboradores tendrán derecho de percibir una remuneración por sus servicios de conformidad con el régimen retributivo establecido, así como los demás beneficios y compensaciones de carácter económico establecido a su favor.

2. Las políticas de compensación y beneficios se regirán por las bases legales establecidas en este procedimiento y la Política Gubernamental que se defina en relación a salarios y beneficios de empleados públicos.
3. El Departamento de Recursos Humanos tendrá la autoridad de definir, sugerir y presentar al Director General los cambios en cuanto al sistema de compensación y beneficios de la Entidad y sus políticas.
4. Se aplicará una revisión anual de las remuneraciones y beneficios a empleados, la cual se realizará en el primer trimestre de cada año, de acuerdo a disponibilidad presupuestaria; para dicha revisión se tomará en cuenta la evaluación del desempeño del colaborador y el índice de inflación.
5. La MAE será responsable de aprobar los beneficios que sean propuestos por el Departamento de Recursos Humanos para los empleados de la Institución, así como cualquier cambio en los mismos.
6. El Departamento de Recursos Humanos será responsable de la administración de los beneficios que sean autorizados por la MAE y velará por el cumplimiento de las políticas referente a ellos.
7. Las novedades para el pago de beneficios deberán remitirse oportunamente en las fechas establecidas, a la Dirección Administrativa y Financiera, para registro y pago de nómina, de acuerdo a como correspondan.
8. El Departamento de Recursos Humanos será responsable de establecer y mantener actualizada la escala salarial de la institución, estableciendo los rangos salariales (mínimo, medio y máximo) de acuerdo al grupo ocupacional de la institución.

#### **Aumento Salarial:**

9. Se realizará un aumento de salario, según disponibilidad presupuestaria y de acuerdo a la escala salarial establecida por la institución. La escala establecerá un porcentaje de aumento, de acuerdo al grupo ocupacional, distribuido entre la evaluación de desempeño e inflación, según aplique en cada caso.

#### **Gastos de Representación:**

10. Los responsables de áreas tendrán derecho a gastos de representación mensual, por un monto máximo de hasta el quince por ciento (15%) de su salario o sueldo base.

#### **Asignación Combustible:**

11. La asignación mensual de los tickets de combustible será en función a la posición y la responsabilidad de cada cargo, oscilando en un rango del 5% al 10% del salario, siendo el 10% el tope máximo destinado.

#### **Subsidio de Almuerzo:**

12. El beneficio de Subsidio de Almuerzo se pagará a todos los colaboradores y se depositará mensualmente, en la primera semana del mes, en la cuenta nómina de cada colaborador.

#### **Plan de Seguro Complementario de Salud:**

13. El Plan de Seguro Complementario de salud es un beneficio aplicable a los empleados que califiquen satisfactoriamente su periodo probatorio, (luego de tres meses de labor).
14. La Entidad cubrirá el 100% del costo de la póliza por empleado y sus dependientes directos, por lo cual el mismo podrá incluir a sus dependientes directos (cónyuge e hijos).

15. Las afiliaciones a los planes complementarios estarán categorizadas de acuerdo al grupo ocupacional en el que se encuentre el empleado.

#### **Bono por resultados extraordinarios:**

16. Se pagará un bono por resultados extraordinarios, en el mes de septiembre de cada año y de acuerdo a disponibilidad presupuestaria, según aplique en cada caso. Se realizará con base en la puntuación obtenida en la Evaluación de Desempeño y derivado de los resultados obtenidos del Plan Estratégico y del Plan Operativo, mediante el cual pueden ser reconocidos todos los servidores (sin importar su categoría) y que hayan contribuido al logro de los resultados antes citados.
17. Se pagará el monto correspondiente a un salario a los empleados con un año de labor en la institución. Este beneficio aplicará a los colaboradores que tengan 6 meses o más laborando y en estos casos se pagará una proporción del salario de acuerdo a la antigüedad.

#### **Bonos de Gratificación:**

18. Se establece la entrega de bonos de gratificación (certificados de regalos de establecimientos comerciales) a todo el personal en servicio, conforme a la escala vigente y aprobada para el pago de estos bonos, de acuerdo al grupo ocupacional y la antigüedad del empleado.
19. Los bonos de gratificación serán otorgados atendiendo a la disponibilidad presupuestaria de la institución, según se detalla a continuación:
  - 19.1 Con motivo de la celebración del día de las secretarías, a todas las secretarías y asistentes de las diferentes áreas de la Institución.
  - 19.2 Con motivo del día de las Madres y de los Padres.
  - 19.3 Para diciembre de cada año con motivo de las festividades navideñas.

#### **Beneficio por Nacimiento de Hijos:**

20. Por nacimiento de hijos, se otorgará a sus colaboradores una canastilla con productos de primera necesidad para el recién nacido.
21. Para el disfrute de este beneficio, el colaborador deberá notificar el nacimiento del hijo entregando a al Departamento de Recursos Humanos la copia del acta de nacimiento.

#### **Kit de temporada Escolar:**

22. En el mes de agosto de cada año se inicia la temporada escolar en el país y con este motivo a los colaboradores, con hijos en edad escolar (hasta los 17 años de edad), se les entregará un kit escolar, por cada hijo, compuesto por una mochila con útiles escolares.

#### **Juguetes del Día de Los Santos Reyes:**

23. En el mes de enero, para la celebración del día de los Reyes Magos se entregarán juguetes a los colaboradores que tengan hijos hasta los 12 años de edad.

### **Uniformes de empleados (as):**

24. De acuerdo a lo establecido a la política y el código de vestimenta de la institución, los uniformes serán costeados 100% a las siguientes áreas:
- 24.1 Recepcionistas
  - 24.2 Secretarias/Asistentes
  - 24.3 Conserjes/Mayordomos
  - 24.4 Choferes/ Mantenimiento
  - 24.5 Seguridad
  - 24.6 Otros que sean designados

### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

- **Beneficios:** Incluyen varios tipos de compensaciones y facilidades provistas por la institución en adición a los salarios regulares.
- **Bono:** Retribución extraordinaria que se paga por alcanzar un determinado objetivo en un periodo de tiempo establecido.
- **Compensación:** Se refiere al pago de sueldos, salarios, prestaciones, incentivos, gratificaciones que los empleados reciben a cambio de su labor, lo que permite a la institución atraer y retener los Recursos Humanos que necesita; y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales.
- **Evaluación de Desempeño:** Consiste en la medición de los resultados obtenidos por un servidor público en la ejecución de su trabajo y su comparación con los que debió lograr de acuerdo a lo establecido y esperado por la institución pública donde trabaja.
- **Incentivo:** Compensación extra que se paga a un trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados. Recompensa en bienes o servicios otorgados a un servidor para motivarlo en el desempeño de sus labores
- **Grupo Ocupacional:** Conjunto de clases y series conexas o complementarias, colocadas bajo una denominación común, por pertenecer a un mismo tipo general de trabajo.
- **Equidad Retributiva:** Prescribe el principio universal, que, a trabajo igual, en idénticas condiciones de capacidad, desempeño, corresponde siempre igual remuneración, cualesquiera que sean las personas que lo realicen.
- **Escala Salarial:** Comprende las categorías remunerativas de una determinada institución, regulada por el régimen laboral de la actividad pública, diferenciadas por grupos ocupacionales.
- **Incentivo:** Compensación extra que se paga a un trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados. Recompensa en bienes o servicios otorgados a un servidor para motivarlo en el desempeño de sus labores.

- **Período Probatorio:** Período durante el cual un servidor público, de nuevo ingreso o que ha sido objeto de una promoción u otro tipo de movimiento, es sometido a un proceso de seguimiento y evaluación para validar si tiene los conocimientos técnicos y las competencias para desempeñar con eficiencia las tareas y responsabilidades del cargo.
- **Política Salarial:** Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos conducentes a fijar las remuneraciones del factor trabajo, de conformidad con los intereses, necesidades y posibilidades del entorno económico.
- **Seguro Complementario de Salud:** Es una póliza que establece beneficios adicionales a los que contempla el Plan Básico de Salud del Seguro Familiar de Salud, según la Ley No. 87-01 de Seguridad Social.

## APROBACIÓN

**Elaborado por:**

Planificacion

**Revisado por:**

Recursos Humanos		

**Aprobado por:**

Director General del COE