

Document1 - Word

Search or type a command

FILE

Paste

Chat

Teams

Activity

Calls

Files

App

Help

MOF SISTEMA 911 (Typo) - Aida Peña Nicolás

Home Tools

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

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento que contiene la estructura organizativa de la institución, así como las funciones específicas de cada una de las áreas organizativas que dependen de la alta dirección.

911

Teresa Garcés

Request control

People

Invite someone

Currently in this meeting (10)

- AN Aida Peña Nicolás
- ANA D. Peña B.
- HV Haydee Polanco Vicente
- JP Julio N Perez (Guest) Guest
- JB Julisa Benitez (Invitado) Guest
- MC Melissa Collado
- MV Misael Ventura
- TR Tammy Ramirez Rodriguez
- TG **Teresa Garcés**
- YH Yony Manuel Rodriguez Herr...

ENG 2:14 PM  
INTL 6/26/2020

Chat

Teams

Activity

Calls

Files

App

Help

MB

CA

PR

People

Invite someone

Currently in this meeting (5)

- AJ Agustin Jimenez Organizer
- CA **Cesar Ares**
- Luis Reyes
- MB Marcel Bueno
- PR Perla Rosario

Invite others from conversation (20)

- AJ Alvys De Jesus
- CC César Correa
- ET Edward Roa Tineo
- FC Federico Jorge Pérez Cury
- HV Haydee Polanco Vicente

Chat

Teams

Activity

Calls

Files

Help

Luis Ricardo Urena

Juan Difo (Guest)

Edward Roa Tineo

Enid Ramirez

50:36

Mute Video

Chat

More

Hand

Share

End Meeting

JR

CC

SD

RS

PH

### People

Invite someone

Currently in this meeting (14) Mute all

- AJ Agustin Jimenez Organizer
- AJ Alvys De Jesus
- CC César Correa
- ET Edward Roa Tineo
- Enid Ramirez
- JR Jameliz Riveras
- JD Juan Difo (Guest) Guest
- LU Luis Ricardo Urena
- Maria Miguelina Cuevas
- PH Pedro Harvey
- Rafael Edison Pérez

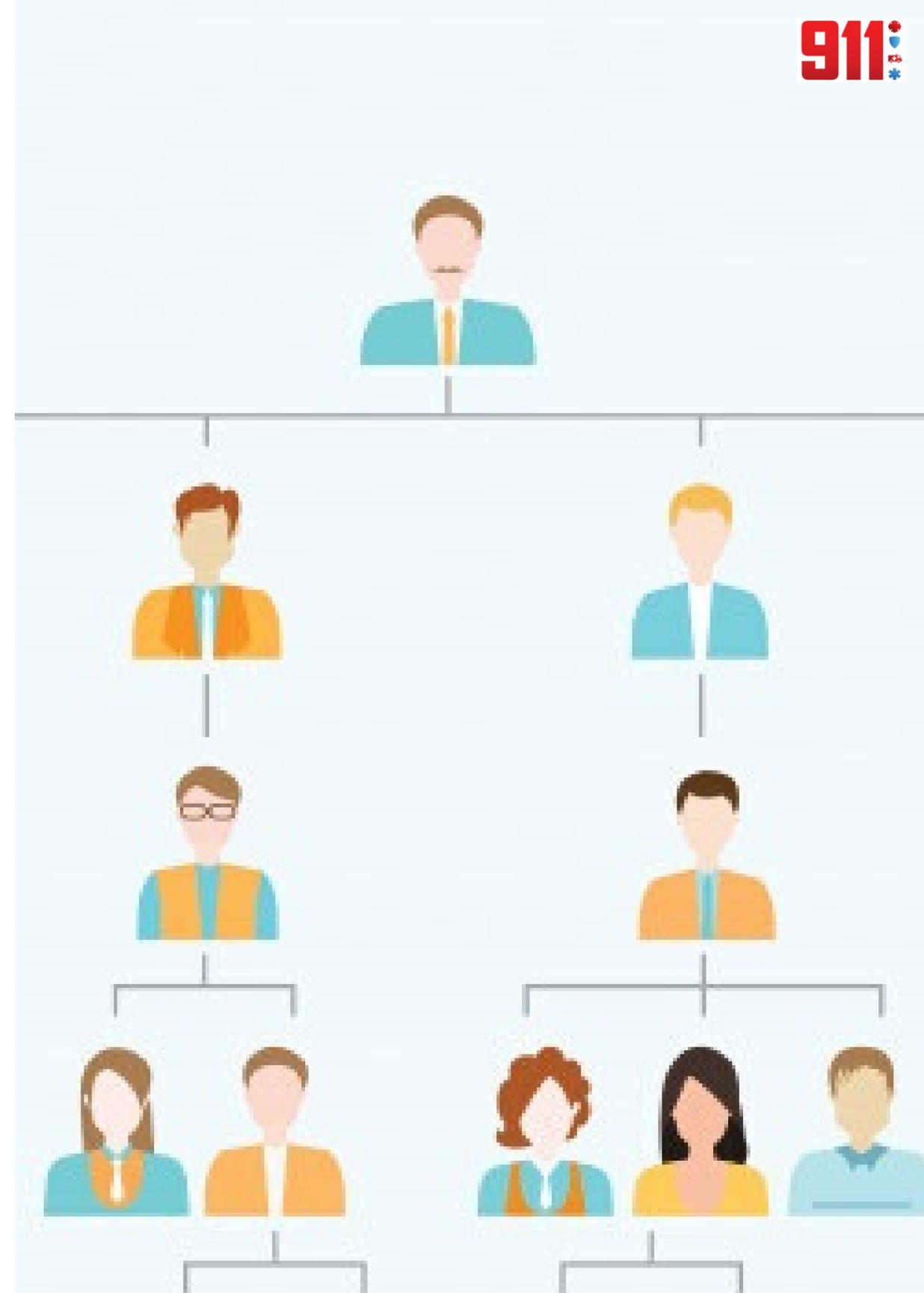
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento que contiene la estructura organizativa de la institución, así como las funciones específicas de cada una de las áreas organizativas que dependen de la alta dirección.



# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Es la forma en la que se ordena todo el conjunto de relaciones de una institución (puestos de trabajo, tareas, flujos de autoridad y decisiones) mediante un nivel adecuado de comunicación y coordinación entre todos los miembros.



# NIVEL EJECUTIVO MÁXIMO

- **Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad**

El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad es la máxima autoridad de coordinación y fiscalización de funcionamiento del Sistema.

- **Dirección Ejecutiva**

La Dirección Ejecutiva del Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es la máxima autoridad administrativa del Sistema 9-1-1; estará a cargo de un Director Ejecutivo designado por el Presidente de la República, de conformidad con lo establecido en la Ley No.41-08, del 16 de enero de 2008, de Función Pública.

## UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS

**Dirección de Operaciones**

**Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas**

**Dirección de Video Vigilancia**



# UNIDADES CONSULTIVAS Y ASESORAS

**Departamento de Acceso  
a la Información Pública**

**Departamento Jurídico**

**Dirección de Planificación y  
Desarrollo**

**Dirección de  
Comunicaciones**

**Dirección de Recursos  
Humanos**



# UNIDADES APOYO

**Departamento de Seguridad de  
Planta**

**Dirección de Tecnologías de la  
Información y Comunicación**

**Dirección Administrativa y  
Financiera**

**Dirección de Procesamiento de  
Datos, Análisis y Gestión de  
Información**





### **Departamento Jurídico**

Asesorar a la máxima autoridad y demás áreas de la institución; dirigir, coordinar, supervisar y gestionar respuestas oportunas a las actividades de índole legal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

### **Departamento de Acceso a la Información Pública**

Convertir la información en una herramienta al servicio de la ciudadanía para garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la institución.

### **Departamento de Seguridad de Planta**

Velar por la seguridad de las instalaciones, del personal, los equipos, propiedades, visitantes e informaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, identificando las vulnerabilidades, amenazas y las medidas que pueden ejecutarse para proteger físicamente los recursos y la información de la institución.



### **Departamento de Recepción de Emergencias**

Atender, coordinar y supervisar la recepción clasificación y canalización de las llamadas de emergencias y enuncias de ruidos de los ciudadanos, a través de la línea 9-1-1, dentro de parámetros de calidad, productividad y servicios establecidos.

### **Departamento de Despacho de Emergencias**

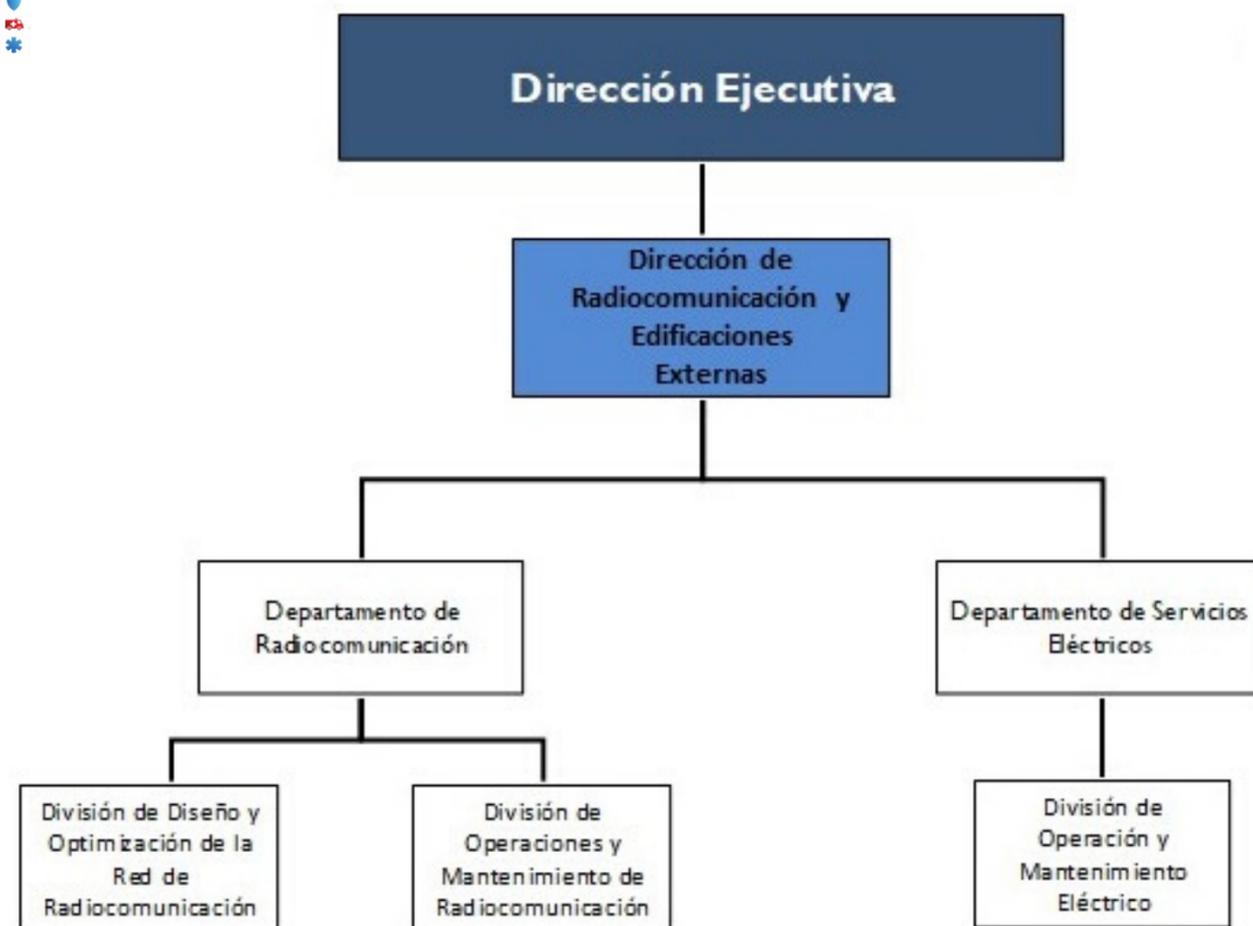
Dirigir, controlar y supervisar la correcta coordinación de las entidades de respuesta a la atención de las emergencias, velando por el cumplimiento de los protocolos y rocedimientos en los tiempos establecidos para tales fines.

### **División de Aeronaves Tripuladas a Distancia**

Garantizar la captura y transmisión de imágenes, mediante drones, a fin de apoyar las acciones de respuesta a emergencias, vigilancia, prevención y cartografía del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y sus instituciones de respuestas.

### **Dirección de Operaciones**

Asegurar la atención oportuna de las solicitudes de emergencias y denuncias de ruido recibidos en el 9-1-1 y su adecuada respuesta, así como el monitoreo y vigilancia permanente, garantizando la calidad y efectividad de estas, conforme a los protocolos y procedimientos aprobados para estos fines.



### **Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas**

Dirigir, gestionar y desarrollar las estrategias adecuadas y eficientes de las áreas bajo su dependencia, mediante la planificación, ejecución y control de proyectos y operaciones de radiocomunicaciones, servicios eléctricos e infraestructuras de torres de telecomunicaciones; enfocando los recursos para un desempeño que apoye la misión de la institución y cumplir sus metas.

### **Departamento de Radiocomunicación**

Mantener en óptimo funcionamiento operativo la red inalámbrica de radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1, incluyendo los enlaces y radios de la red TETRA, así como la infraestructura sobre la cual están construidas; además de los terminales de radio comunicación portátiles, móviles y fijos que proveen de un medio de comunicación entre el área de despacho y las agencias de respuestas.

### **Departamento de Servicios Eléctricos**

Planificar, dirigir y coordinar las actividades correspondientes al funcionamiento eficiente del sistema eléctrico, asegurando que se realizan de acuerdo con los estándares, políticas, procedimientos y criterios de calidad, ambientales y de seguridad establecidos, así como también brindar soporte en materia de electricidad a todas las áreas del Sistema 9-1-1.



### **Dirección de Video Vigilancia**

Planificar, ejecutar y controlar proyectos y operaciones de video vigilancia, potencializando los recursos para mantener un sistema activo y en óptimas condiciones operativas, para el apoyo de las acciones de seguridad pública y atención de emergencias. y cumplir sus metas.

### **Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia**

Monitorear las cámaras del Sistema de Video Vigilancia en la vía pública, gestionando la detección y seguimiento de personas involucradas en actos delictivos, así como la prevención de incidentes relacionados con la seguridad ciudadana.

### **Departamento Técnico de Video Vigilancia**

Garantizar el mantenimiento preventivo, correctivo y de soporte técnico del correcto y continuo funcionamiento del sistema de video vigilancia, así como la gestión de renovación de los equipos, actualización de los sistemas y dimensionamiento de la plataforma video vigilancia.



### **Dirección de Planificación y Desarrollo**

Asesorar a la máxima autoridad del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en materia de políticas, planes, programas y gestión de calidad de la institución, así como elaborar propuestas para la ejecución y gestión de proyectos y cambios organizacionales, incluyendo reingeniería de procesos.

### **Departamento de Calidad en la Gestión**

Coordinar, promover y asegurar la implementación de modelos, sistemas, normas de gestión de calidad y herramientas que direccionen a todas las áreas de la Institución al mejoramiento continuo de sus operaciones, mediante el seguimiento de sus indicadores y la mejora continua de los servicios que son ofrecidos por la institución.

### **Departamento de Desarrollo Institucional**

Asegurar el correcto diseño de los Procesos, de Estructura Organizativa y Manual de Organización y Funciones, que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos.

### **Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos**

Formular y gestionar los planes, proyectos y programas internos o externos, monitorear su ejecución para garantizar su conclusión en el tiempo programado, con los beneficios esperados y dentro del presupuesto definido maximizando la utilización de los recursos en concordancia con el plan estratégico de la institución o proyectos ligados a los planes de inversión o de mejoramiento institucional.



### **Dirección de Recursos Humanos**

Implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que, enmarcado en la Ley Núm. 41-08, de Función Pública, garantice la existencia de servidores públicos motivados e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

### **Departamento de Reclutamiento y Selección**

Garantizar la dotación de recursos humanos competentes, de acuerdo a perfiles y principios de eficiencia, transparencia y mérito en la selección y vinculación de nuevo personal; registrar y controlar las informaciones relacionadas con el personal del 9-1-1 y los cambios que se generen.

### **Departamento de Relaciones Laborales**

Regular eficientemente la relación laboral entre los colaboradores del 9-1-1 y el personal de las diferentes instituciones de respuestas que integran el Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad, procurando el cumplimiento de los derechos y deberes, así como motivar al personal por medio de actividades, reconocimientos y la gestión de beneficios, a fin de mantener un clima laboral adecuado.

### **Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación**

Organizar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño, a fines de contribuir al logro de los objetivos institucionales, así como diseñar y elaborar los planes de estudios, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los Recursos Humanos, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y otras entidades de capacitación, a fin de promover el crecimiento y desarrollo personal.

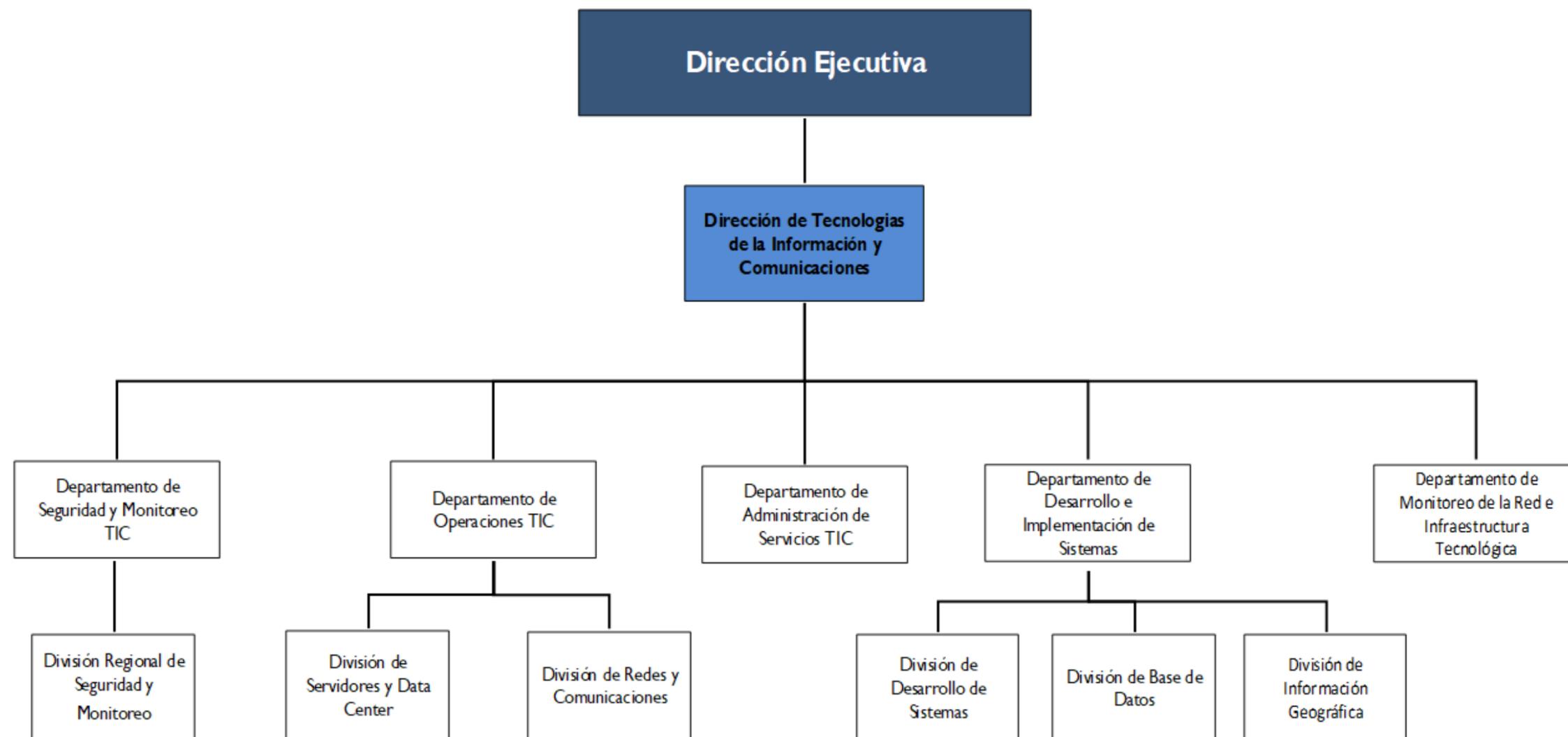


### **Dirección de Comunicaciones**

Gestionar la imagen y posicionamiento del Sistema 9-1-1 a través del desarrollo de una comunicación estratégica que proyecte ante la sociedad los atributos de la institución, implementando una gestión moderna, creativa, transparente y eficiente.

### **Departamento de Comunicación Digital**

Garantizar el posicionamiento y fortalecimiento del Sistema 9-1-1 en el entorno digital, así como también la gestión (planificación, ejecución y medición) de campañas o acciones comunicacionales efectivas en Internet.



### **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación**

Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas de información, comunicación y de los equipos tecnológicos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, a nivel nacional, alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales.

### **Departamento de Administración de Servicios TIC**

Responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las solicitudes de los usuarios, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información, garantizando la prestación del servicio y solución de incidencias en el primer nivel de atención y gestionar el debido escalamiento a las áreas de segundo nivel.

### **Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica**

Monitorear y analizar los eventos del centro de datos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, asegurando la aplicación de buenas prácticas que garanticen la pronta respuesta a los sucesos y los reportes de los mismos escalándolos en el tiempo sucedido para garantizar la alta disponibilidad de los servicios de infraestructura.

### **Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas**

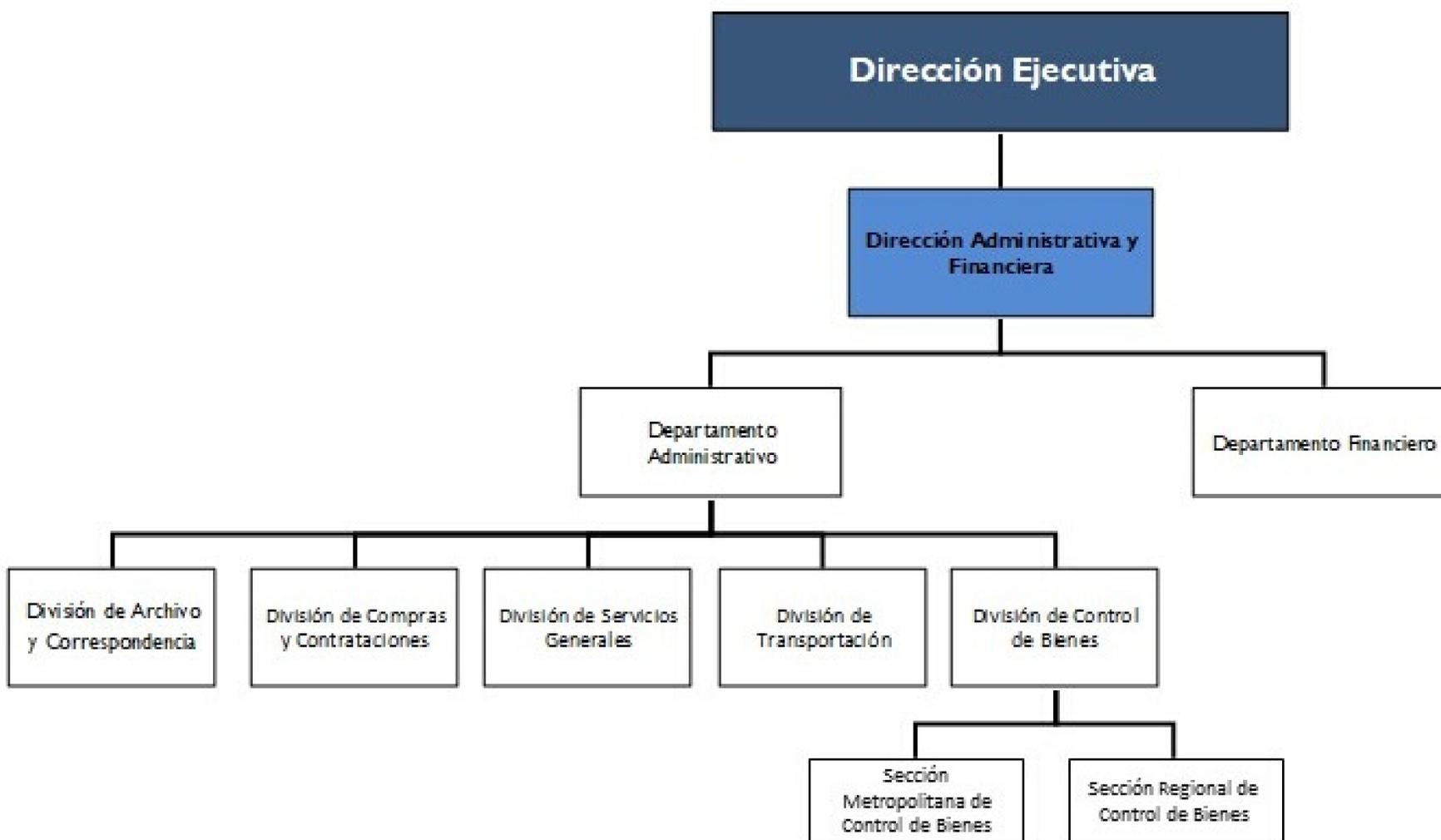
Garantizar el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los sistemas tecnológicos que se manejan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, así como asegurar la actualización del Sistema de Información Geográfica que soporta los servicios de emergencia de la institución.

### **Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC**

Planificar, dirigir y controlar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la definición e implementación de políticas de seguridad de la información que protejan la integridad, control, disponibilidad y confidencialidad, tanto de los equipos informáticos, como de las informaciones existentes en el Sistema 9-1-1.

### **Departamento de Operaciones TIC**

Asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de telecomunicaciones, procesamiento y centros de datos que sustentan los servicios del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.



**Dirección Administrativa y Financiera**

Cumplir con los procesos administrativos y financieros establecidos, conforme el Sistema de Control Interno para lograr una correcta planificación y gestión de los recursos económicos y financieros; dentro del marco de las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos, para cumplir de manera efectiva y eficaz las solicitudes de bienes y servicios de todas las áreas sustantivas de la Institución, con resultados que coadyuven al cumplimiento de las metas institucionales y a la toma de decisión oportuna.

**Departamento Financiero**

Dirigir, supervisar, ejecutar y controlar todas las actividades financieras del Sistema 9-1-1, de acuerdo a las leyes, normas, políticas y procedimientos vigentes de los órganos rectores que rigen las áreas financieras del estado y procesos establecidos en el Sistema de Control Interno, a fin de garantizar la correcta ejecución de los recursos financieros de la institución.

**Departamento Administrativo**

Planificar, organizar, ejecutar, supervisar y controlar las actividades administrativas (servicios generales, transportación, compras, control de bienes, correspondencia, archivo) de acuerdo a las normas y políticas establecidas por la institución, leyes, normas, políticas y procedimientos vigentes de los órganos rectores que rigen las áreas financieras y administrativas del Estado.



### **Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información**

Procesar y analizar los datos recopilados a través de todas las áreas del Sistema 9-1-1, instituciones de respuestas vinculadas y organizaciones externas al Sistema, a fin de transformarlas en informaciones estadísticas que apoyen la toma de decisiones interna, contribuyan a la mejora continua de las operaciones y permitan disponer de análisis estratégicos que orienten la definición de políticas públicas en materia de atención a emergencias y seguridad.

#### **Departamento de Procesamiento de Datos**

Procesar y explotar las bases de datos de los sistemas misionales de la institución, a fin de generar estadísticas que permitan dar respuesta a las necesidades de información interna del Sistema, de las instituciones de respuesta y las solicitudes externas.

#### **Departamento de Análisis y Gestión de Información**

Garantizar la realización del análisis estadístico de los datos disponibles en el Sistema 9-1-1 y las investigaciones necesarias para retroalimentar y dar respuesta a las necesidades de información estadística interna y externa; así como también impulsar el desarrollo de los sistemas de información estadísticos necesarios para el fortalecimiento de la institución y el logro de los objetivos estratégicos, a través del análisis y la gestión de los datos recopilados por el Sistema.

VELOCIDAD PASAJERA

INICIO PORTAL MESA DE SERVICIOS DIRECCIONES INFORMACIONES SOBRE 9-1-1 INDICADORES

**Recientes**

- Gestión Eléctrica
- Gestión Jurídica
- Despacho de Emergencias
- Revision Tasks
- Document Library
- Acuerdos de Niveles de Servicio
- Comisión de Ética
- Estatus Operaciones Videovigilancia
- Gestión de procesos
- Indicadores
- Print
- EDITAR VÍNCULOS

## Hitos Sistema 911

**31 de Mayo, 2014**  
Inauguración 911

El Sistema 911 a la disposición de los dominicanos las 24 horas del día, 365 días al año.

**Abierto 24/7**

**21 de Julio, 2014**  
Más de 20mil emergencias atendidas

Tras 6 semanas de la puesta en marcha del sistema...

Gestión de Procesos

Documentos de Interés Público

**PEI, MOF & Organigrama**

**En la librería de documentos dar clic e la sección de PEI, MOF y Organigrama**

**Ver el Manual de Organización y funciones.**

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

Librería de Documentos Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

INICIO PORTAL MESA DE SERVICIOS DIRECCIONES INFORMACIONES SOBRE 9-1-1 INDICADORES

**Recientes**

Gestión Eléctrica

Gestión Jurídica

Revision Task

Document Library

Acuerdos de Niveles de Servicio

Comisión de Ética

Carga completada (1 agregados) DESCARTAR

**Todos los documentos** ... Buscar un archivo

Nombre	Modificado	Modificado por
Manual de Organización y Funciones Sistema 9-1-1	Hace unos segundos	Agustin Jimenez
Organigrama Funcional Sistema 9-1-1 31-10-2019	3 de febrero	Agustin Jimenez
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018-2020	3 de febrero	Agustin Jimenez