



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# **GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**

**FECHA:**

**Junio 2022**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la</p>	<p>1-Se realizaron talleres y reuniones donde se implicaron a los empleados y los grupos de interés de ese momento, y por este medio se llegó en consenso lo que es la Misión, Visión y valores que tenemos actualmente. Esto se realizó tomando en cuenta y como referencia la estrategia Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</p> <p><b>Evidencia:</b> Misión, Visión y Valores, página web y Plan estratégico, registros de asistencia</p> <p>2-Se realizaron talleres y reuniones donde se implicaron a los empleados y los grupos de interés de ese momento, y por este medio se llegó en consenso lo que es la Misión, Visión y valores que tenemos actualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Misión, Visión y Valores, página web y Plan estratégico, registros de asistencia</p> <p>3-Se realizaron talleres y reuniones donde se implicaron a los empleados y los grupos de interés de ese momento, en el marco de esto se</p>	<p>No se ha socializado con todos los colaboradores los cambios en la misión, visión y valores, en el marco del PEI 2021-2024</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización,</p>	<p>les entregó un carnet y un separador de páginas con la misión, visión y valores. Además, se colocó en cada piso de la institución cuadros con la misión, visión y valores. Fue cargado al portal institucional el pensamiento estratégico en la sección “Sobre Nosotros”</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de cuadros, carnets con el pensamiento estratégico, página web y Plan estratégico y registros de asistencia</p> <p>4- Se verifica la Misión, visión y Valores en el Marco del Plan estratégico realizado por lo menos cada 4 años. Se realiza análisis FODA analizando el entorno y contexto interno y externo de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI-Institucional, PR-DPD-DPD-01 Procedimiento de Gestión de Planificación Estratégica</p> <p>5- Existe una Comisión de ética creada bajo los lineamientos de la DIGEIG, en el año 2019 se realizó la segunda elección de la nueva Comisión ética en la cual se eligieron los nuevos miembros cuyo coordinador electo, para esta versión, es la RAI. Además, por recomendación de la DIGEIG se conformó una Comisión de Ética para nuestro cede en Zona Norte).</p> <p><b>Evidencia:</b> Acta de conformación de la comisión de ética y el Código de Ética en su primera y segunda versión, evidencias de las elecciones, Correos enviados respecto a la votación y selección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>6-Se previene la corrupción por medio de: la aplicación del proceso de Compra el cual está apegado a las directrices establecidas por la Dirección General de Compras y Contrataciones. Se desarrollaron procedimientos de la gestión de recursos económicos tales como: gestión de viáticos, de presupuesto, transferencias de recursos, etc. La prestación del servicio de emergencia se realiza por los canales establecidos, sin distinción, discriminación o privilegios. Se realizan acuerdos de confidencialidad que son firmados por todo el personal de nuevo ingreso y proveedores de consultorías, se aplican las directrices de la NOBACI y la comisión de ética realiza campañas para la prevención de la corrupción y los conflictos de interés. La institución posee un código de ética que es dado a conocer a todo personal de nuevo ingreso y a los proveedores de bienes y servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos compras y de finanzas, Campañas de la Comisión de Ética, modelo de acuerdos de confidencialidad, Código de ética, Programa de Inducción y Manual de Inducción. Matrices de riesgos con la prevención de corrupción.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Ejecutiva con los directores, encargados de departamentos y división. Se crearon buzones de sugerencia donde el personal se expresa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción, minutas de reunión, hojas de asistencias a las reuniones.</p>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>1-Se ha definido el Organigrama con los niveles adecuado, Manual de la Institución de la Institución y el Manual de Puesto donde se han definido las competencias. Por medio de los flujos se asegura la gestión por procesos.</p> <p>Se realizan reuniones semanales con las agencias de Respuesta, en la que se revisan los objetivos identificados teniendo en cuenta los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas, plan de seguimiento y registro de asistencia a socialización</p> <p>2- Se han definidos indicadores de cada departamento, los cuales son validados en una frecuencia mensual, y mediante el seguimiento semestralmente de los POAs. Se desarrolló una plataforma para la gestión de indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Gestión de Indicadores, aplicación de indicadores</p>	

<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>3- Se han definidos indicadores de cada departamento, los cuales son validados en una frecuencia mensual, y mediante el seguimiento semestralmente de los POAs. Se desarrolló una plataforma para la gestión de indicadores. <b>Evidencia:</b> Gestión de Indicadores, aplicación de indicadores.</p> <p>4- El sistema de información se ha desarrollado con la gestión de indicadores, seguimiento trimestral, de los riesgos, y el POA, mediante el cual se monitoriza el logro de los planes estratégicos operativos. <b>Evidencia:</b> seguimiento del plan Operativo, la Matriz de riesgos. Indicadores de Gestión y el seguimiento trimestral de los riesgos</p> <p>5-El sistema de Calidad está basado por las Normas de COPC, ISO 9001 y NENA. <b>Evidencia:</b> resultados de los monitoreo, encuestas, NOBACI y auditorías internas de calidad</p> <p>6-El 90 % de los procesos están soportados en sistemas electrónicos, estos procesos están directamente relacionado con los objetivos administrativo de la institución, estamos certificados en las NORTIC A2 A3 y E1. <b>Evidencia:</b> Certificaciones</p> <p>7-Se han definido los procesos, se han documentados, han sido suministradas las herramientas necesarias, Uso de plataforma para dar seguimiento a los proyectos, se establecen equipos para realizar trabajos específicos. <b>Evidencia:</b> Depto. De Proyecto, Acta de proyecto, Sistema de proyecto Team Work, los</p>	
---	---	--



<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>procedimientos documentados, y se forman equipo de proyectos según aplique.</p> <p>8-Fue creada la página web, intranet interno, son enviados correos masivos y se llevan a cabo reuniones por departamentos o áreas, puertas abiertas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Información y Comunicación de la institución, se realizan encuestas de percepción de la comunicación interna.</p>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>9- El compromiso se demuestra por medio de las respuestas de los líderes de las sugerencias remitidas por los colaboradores suministrada.</p> <p><b>Evidencia:</b> La matriz de Control de sugerencias con las respuesta a suministradas según sean requerida</p> <p>10- Se ha desarrollado en el plan de comunicación interna y externa y la matriz de comunicación externa en donde se tiene contemplado el qué, cómo, cuándo, quién y a cuál parte interesada comunicar las informaciones.</p> <p>Evidencia: Matriz de Comunicaciones</p>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>1- La institución predica con el ejemplo, con el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos. Plantean metas las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>cuales operativizan para el cumplimiento por parte de sus equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Participación en las reuniones, actividades sociales, resultados de indicadores, metas y objetivos</p> <p>2-Se promueve una cultura de puertas abiertas, se ha establecido un proceso para delegación de autoridad de firma y supervisión en todos los niveles, se realiza actividades como celebraciones de los cumpleaños del mes, donde participan todos los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Delegación de firma y autoridad de supervisión, fotos de cumpleaños, fiestas de las institución</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>3-Se ha establecido reuniones periódicas con el Director Ejecutivo, con los Directores y Encargados de áreas, los cuales a su vez se reúnen con sus áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas, Registro de asistencia,</p>	
	<p>4- Se han establecidos, planes de capacitación, coaching, retroalimentación para oportunidades de mejoras.</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Certificaciones de los cursos tomados, reconocimientos.</p>
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>5- Se han definido procedimientos de Firma y delegación de la supervisión para ser ejecutado según se requiera. <b>Evidencia</b> Matriz de Delegación y autoridad de la Supervisión.</p> <p>6- La institución cuenta con un Plan anual de capacitación. <b>Evidencia:</b> Plan anual de capacitación</p> <p>7-En las áreas de Despacho y Recepción se reconocen los empleados mediante publicaciones en el mural de calidad. Se realizan premiaciones anuales en base al desempeño de las áreas en el marco de la celebración del mes de la calidad. <b>Evidencias</b> Datos mensuales de publicación, publicación de ganadores del mes de calidad.</p>

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</li> <li>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</li> <li>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</li> <li>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</li> <li>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y</li> </ol>	<p>1-Fueron realizados estudios previos a la implementación, Focus Group, encuestas de satisfacción interna y las realizadas por DIAPE. <b>Evidencia:</b> Minutas de las reuniones con los grupos, matriz de levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2-Se ha definido proceso de Atención de Ruido el cual es ejecutado diariamente. El personal aplicable, participa en actividades de Plan de Seguridad de la Ciudadanía. <b>Evidencia:</b> Atención a Ruidos y participación en las actividades.</p> <p>3- La institución cuenta con procedimiento de gestión legal el cual contempla el proceso a seguir una vez sea dada a conocer una nueva ley o derogada. Se realiza un estudio previo y en conjunto con el Dpto. de Desarrollo Institucional <b>Evidencia:</b> Procedimiento de gestión legal y formulario de Notificación de cambio de Disposiciones Legales</p> <p>4-Fue incluido en el Plan estratégico Institucional objetivos y estrategias alineados a las políticas públicas. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico institucional 2018-2021 y el seguimiento del POA</p> <p>5-Fueron llevadas a cabo reuniones con los grupos de interés donde tuvieron participación directa para el desarrollo del sistema. <b>Evidencia:</b> Minutas de las reuniones.</p>	<p>No se ha concluido el Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>6-La institución ha participado en actividades de realizadas con Empresarios de la Seguridad Privada, Alarma 24, CONANI, el MAP, MITUR, Contraloría. <b>Evidencia:</b> Invitaciones y documentos.</p> <p>7- La institución ha desarrollado en su PEI un enfoque de socialización y concientización a la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de la comunicación externa a través de los medios de comunicación y redes sociales. <b>Evidencia:</b> PEI del Sistema 9-1-1, política de comunicación y planes de comunicación externa. La institución ha desarrollado una política de comunicación centrada en los grupos de interés además de tener un instructivo donde se identifica en cuales medios se va a publicar los casos o informaciones relevantes a la ciudadanía. Política de comunicaciones e instructivos de publicación de eventos relevantes..</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>1- La institución ha identificado los grupos de interés de la institución. Así como su interacción con nuestra institución. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional</p> <p>2- Se recopila periódicamente las necesidades y expectativas de los grupos de interés más preponderantes, con las instituciones de respuesta se hace por medio de las reuniones de seguimiento y solicitudes formales, colaboradores a través de encuestas y buzones, los usuarios a través de encuestas de satisfacción y quejas reclamos y sugerencias. <b>Evidencia:</b> Reporte de QRS, Encuestas de satisfacción, minutas reuniones de instituciones de respuesta, encuesta de clima laboral y reporte de sugerencias</p> <p>Uno de los factores que es tomado en cuenta al momento de la elaboración del Plan Estratégico Institucional son los factores externos a la institución, en este se abordan leyes, reglamentos y políticas públicas que pueden impactar a la institución. Esto está contenido en el análisis FODA del Plan Estratégico. Adicional a esto de manera continua la Dirección Jurídica monitorea las reformas públicas para en conjunto con el Departamento de Desarrollo Institucional implementar dichos lineamientos en la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, Procedimiento de Gestión de Cambios.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	4- Anualmente la institución realiza la autoevaluación CAF, además gestiona los riesgos tanto organizacionales como operativos. En el marco de la elaboración del PEI se realiza un análisis FODA. Anualmente se realizan los análisis de gestión de riesgos. <b>Evidencia:</b> Autoevaluación CAF, matrices de riesgo y PEI	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del</p>	<p>1-Fue elaborado el diagnostico estratégico, basado en el mismo fue documentado el Plan Estratégico donde quedo a contemplado la Misión, Visión y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional</p> <p>2- Fueron realizados estudios previos con la participación de los grupos de interés correspondientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI, Minutas</p> <p>En el análisis del contexto interno y externo de la organización se contemplan los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> FODA Plan Estratégico Institucional</p> <p>4- La disponibilidad de los recursos es asegurada a través de la elaboración anual en POA que se traduce en el presupuesto institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<b>Evidencia:</b> Seguimientos trimestral de los POAs, Presupuesto Institucional	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</li> <li>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la</li> </ol>	<p>1- Fueron elaboradas matrices de seguimiento del POA y PEI con la finalidad de evaluar el cumplimiento de las actividades inidentificadas</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Seguimiento del POA y Matriz de seguimiento del PEI</p> <p>2- Fue elaborada matriz de seguimiento del POA Y PEI con la finalidad de evaluar el cumplimiento de las actividades inidentificadas, procedimientos y los indicadores</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Seguimiento del POA, informe trimestral de seguimiento del POA y Matriz de seguimiento del PEI, informe de gestión de indicadores.</p> <p>3- Fue llevada a cabo una reunión donde fue socializado el plan con el personal aplicable.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI, registro de asistencia de socialización el PEI, publicación del PEI en el portal institucional</p> <p>4- Fueron elaboradas matrices de seguimiento del POA Y PEI con la finalidad de evaluar el</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>cumplimiento de las actividades identificadas. Además, para los procesos de la institución fueron creados sus indicadores de gestión y su método de seguimiento para verificar el cumplimiento de los objetivos en estos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe trimestral de seguimiento del POA e informe de gestión de indicadores, fichas de procesos, fichas de indicadores.</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</li> <li>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</li> <li>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</li> </ol>	<p>1-Se han realizado capacitaciones con otros países (Corea, Miami, México, Colombia, Estados Unidos, China, Ecuador, entre otros.)</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes, certificaciones obtenidas</p> <p>2-Se han realizado capacitaciones con otros países (Corea, Miami, México, Colombia, Estados Unidos, China, Ecuador, entre otros.)</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes, certificaciones obtenidas</p> <p>La institución tiene un enfoque en la innovación, en este sentido la comunicación con los grupos de interés y la organización se hacen apoyados en el procedimiento de gestión de cambios al SGC,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>procedimiento de gestión de cambios tecnológicos y la matriz de comunicaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> procedimiento de gestión de cambios al SGC, procedimiento de gestión de cambios tecnológicos y la matriz de comunicaciones.</p> <p>4- Son llevados reuniones periódicas con los grupos de interés donde son creados y/o actualizados protocolos con la mira a la innovación</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas de participación, sugerencias implementadas</p> <p>5- Fueron elaboradas matrices de seguimiento del POA y PEI con la finalidad de evaluar el cumplimiento de las actividades identificadas. En el POA operativo y en el POA de inversión están contenidas todas las necesidades de recursos necesarios para implantar los cambios necesarios, además si los cambios son gestionados a través de proyectos, en los mismos se contemplan las necesidades de recursos y sus fuentes de financiamiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe trimestral de seguimiento del POA, POA, Proyectos</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión</p>	<p>1-Fue diseñado el procedimiento de gestión de sugerencias internas donde los colaboradores expresan sus recomendaciones y mejoras para los procesos y se les da respuestas. Además, con periodicidad definida se realiza la encuesta de clima laboral de la cual se miden los aspectos definidos al personal y se recopila los aspectos a mejorar como institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matrices de seguimientos de las sugerencias, procedimientos de gestiona de sugerencias, encuesta de clima laboral y su procedimiento.</p> <p>2- La institución tiene establecido sus procesos de Recursos Humanos basado en la Ley 41-08, su reglamento de aplicación y normativas aplicables, en la cual se toman en cuenta todos estos aspectos, además como parte del mismo, el área de Recursos Humanos realiza anualmente la planificación del personal que estará necesitando.</p> <p><b>Evidencia:</b> Perfiles de Puesto, Procedimientos, planificación anual, entre otros</p> <p>3-Los procedimientos de RRHH están basados en la ley 41-08 que contempla todos estos aspectos, anualmente se realiza una planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de RRHH que muestren género, edad, etc.</p> <p>4- Para asegurar la capacidad de los colaboradores fue elaborado el Manual de Cargos. Descripciones y perfiles de puestos de cada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>posición. En las cuales se detallan las capacidades de las personas a ocupar los puestos y las funciones que va a desempeñar.  <b>Evidencia:</b> Manual de Puesto MOF y las descripciones de puesto</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y</p>	<p>5- Los procedimientos de RRHH están basados en la ley 41-08 que contempla todos estos aspectos, anualmente se realiza una planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de RRHH que muestren género, edad, etc.</p> <p>6- La institución ha elaborado un proceso de evaluación y gestión del desempeño del personal en el cual se evalúa anualmente el desempeño a los colaboradores de acuerdo con los acuerdos establecidos, en base a esto se tiene establecido un bono de desempeño que depende de los resultados obtenidos en dicha evaluación. Además, este proceso ha sido documentado y está sustentando en una aplicación informática que ayuda a que el proceso sea más eficiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de evaluación y Gestión del desempeño, Evaluaciones de Desempeño, Plataforma SED.</p> <p>7- Fueron elaboradas las políticas y procedimientos de Reclutamiento y Selección</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de reclutamiento selección y contratación de personal y el procedimiento de Evaluación del desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>1- La institución ha elaborado un proceso de evaluación y gestión del desempeño del personal en el cual se evalúa anualmente el desempeño a los colaboradores de acuerdo con los acuerdos establecidos, en base a esto se tiene establecido un bono de desempeño que depende de los resultados obtenidos en dicha evaluación. Además, este proceso ha sido documentado y está sustentando en una aplicación informática que ayuda a que el proceso sea más eficiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de evaluación y Gestión del desempeño, Evaluaciones de Desempeño, Plataforma SED</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución ha establecido el perfil de los puestos acorde con la necesidad de la institución con el fin de poder cumplir los objetivos de las áreas funcionales. En este sentido la contratación o atracción del talento se realiza de acuerdo con el cumplimiento del perfil y las competencias del puesto. Si algún colaborador de nuevo ingreso tiene una desviación de dicho perfil se realizan planes de desarrollo para dotar al colaborador de la competencia necesaria para el cumplimiento de las funciones contratadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Descripciones y perfiles de puesto.</p> <p>3- La institución establece diferentes métodos de capacitación de manera moderna, como capacitaciones online, semi presenciales, utilizando multimedia, entre otros. Que permite que el proceso de enseñanza aprendizaje sea más efectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de capacitaciones por tipo.</p> <p>4- Es un eje estratégico fortalecer las capacidades del personal, cónsono con esto se estableció realizar una detección de necesidades de capacitaciones del personal anualmente y con esto se realiza un plan de capacitaciones en el cual se toma en cuenta las limitaciones de acceso del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación Anual, PEI, Procedimiento de capacitaciones.</p> <p>5- Para liderar y apoyar los nuevos empleados de la Operación y calidad, la institución a entrena al personal, luego hace un acompañamiento al personal que trabaja bajo en un periodo de tiempo establecido llamado sombra, donde es acompañado por un oficial de entrenamiento, luego pasa a un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>monitoreo ajustado por parte de Calidad y luego de la aprobación del proceso el personal se evalúa en el formulario de adaptación al puesto.</p> <p>Para las áreas no operativas los encargados del área al junto del supervisor inmediato establecen un plan de inducción al puesto y dan soporte al nuevo empleado, que luego es evaluado en el formulario de adaptación al puesto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de capacitación de acompañamiento, formulario de inducción al puesto, formulario de evaluación de adaptación al puesto de los colaboradores, resultados de coaching.</p> <p>6- La institución promueve la movilidad interna mediante el proceso de ascenso por desempeño, concursos internos, y la rotación de los horarios. Todo esto está acorde con lo establecido en el proceso de reclutamiento y selección del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de movimientos por ascenso, resultados de concursos internos, procedimiento reclutamiento y selección.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos,</p>	<p>7- La institución establece diferentes métodos de capacitación de manera moderna, como capacitaciones online, semi presenciales, utilizando multimedia, entre otros. Que permite que el proceso de enseñanza aprendizaje sea más efectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de capacitaciones por tipo.</p> <p>8- La institución planifica las actividades formativas y de comunicación mediante, las participaciones en charlas enfocadas al público en general expo, socialización con los colaboradores, entrevistas en programas, gestión de los riesgos. Fue conformada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>la comisión de ética la cual establece un programa anual de capacitación a los colaboradores en temas referentes a la ética y moral.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe trimestral de gestión de los riesgos, evidencias de participación en programas, expo, Plan anual de trabajo de la comisión de ética.</p> <p>9- Para evaluar el impacto del traspaso de conocimiento adquirido a otro colaborador, una vez concluida la capacitación externa los participantes debe elaborar un informe y entregarlo a RRHH, el cual debe detallar, como debe ser replicado en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de capacitación externa replicadas en la institución</p>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y</p>	<p>1-La institución promueve la cultura de comunicación mediante reuniones, socialización charlas, publicaciones en los murales, correos electrónicos; Fueron documentadas las políticas internas de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas, constancia de reuniones, entrevista al personal según aplique, publicaciones en los murales, correo masivos remitidos por la dirección de RRHH</p> <p>2-Fue creado el procedimiento de gestión de sugerencias, el cual describe el proceso a seguir</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>mediante los colaboradores los pueden expresar sus recomendaciones de mejoras a los procesos.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de</p>	<p><b>Evidencia:</b> Procedimiento Gestión de sugerencias, publicaciones mensuales de las sugerencias remitidas, buzones de sugerencias, planilla de sugerencias</p> <p>3-Fueron llevadas a cabo reuniones donde participaron los colaboradores según aplicaba en las cuales fueron definidas las metas y estrategias. Los levantamientos de los procedimientos de cada área son levantados con el personal responsable, fue conformado el comité de Relaciones laborales, fue conformada la Comisión de ética pública., los POAs de cada área son levantado tomando en consideración el cada departamento</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de asistencia o minutas, Acta de conformación de los comités, Procedimientos según aplique y los POAs departamentales</p> <p>4- Fueron llevadas a cabo reuniones donde estuvieron participando los colaboradores aplicables en las cuales fueron definidas las metas y estrategias.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de asistencia o minutas, PEI</p> <p>5-Cada dos años la institución realiza una encuesta de clima laboral, para medir la percepción de los empleados en diferentes aspectos determinados, esto es publicado y se realizan los planes de acción de mejora correspondiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>6- La institución asegura las buenas condiciones tanto ambientales como de salud, mediante una estructura adecuada para el desarrollo de los empleados, seguro médicos, la creación de una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>enfermería para el uso de los colaboradores, campañas de vacunación interna.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registros de las campañas vacunación, área de enfermería, condiciones físicas de la institución, conformación del comité SISTAP</p> <p>7- La institución garantiza la conciliación de la vida laboral, mediante la ejecución del procedimiento, licencias, vacaciones y permisos, cuenta con un sistema de programación de días laborables de la rotación del personal operativo. Fue documentado el procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación del personal, el cual estipula el proceso de concursos internos, con la finalidad del crecimiento de los colaboradores, uso de transporte colectivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación del personal, publicaciones procedimiento de Licencias, permisos y vacaciones. Planificación de horario del personal de soporte y operativo., publicaciones y aplicaciones de vacantes. Permisos temporales por razones de estudios, transporte colectivo</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>9-La institución presta atención especial a los colaboradores con discapacidad, la institución cuenta con las facilidades de infraestructura para los empleados más desfavorecidos o con algún tipo de discapacidad.</p> <p>10- La institución realiza reconocimiento no monetario al personal, se realizan reconocimientos por el desempeño, por los resultados de sus objetivos, además se realizan actividades de integración del personal anualmente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<b>Evidencia:</b> Imágenes, invitaciones, correos, premios, otros	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>1-La institución ha identificado sus socios claves del sector para establecer acuerdos y relaciones de mutuo beneficio. Se han establecido acuerdos interinstitucionales con las más importantes. Al igual que con los proveedores de bienes y servicios de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos interinstitucionales, Acuerdo con las instituciones de respuestas, Contratos, Licitaciones públicas.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y</p>	<p>2- Han sido realizados apadrinamientos con Sector Privado. Limpieza de orillas de la playa, campaña de vacunación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes, listado de asistencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>3- Se ha establecido la verificación y seguimiento anual de las alianzas y colaboraciones que la institución ha establecido,  <b>Evidencias:</b> Minutas de las reuniones de seguimiento y control de las agencias de respuesta, informes de rendimiento de las agencias de respuesta, planes de acción elaborados a partir de las mejoras detectadas a partir de las reuniones de seguimiento con las agencias de respuesta.</p> <p>4- La institución ha identificado sus socios claves del sector para establecer acuerdos y relaciones de mutuo beneficio. Se han establecido acuerdos interinstitucionales con las más importantes. Al igual que con los proveedores de bienes y servicios de la institución.  <b>Evidencia:</b> Acuerdos interinstitucionales, Acuerdo con las instituciones de respuestas, Contratos, Licitaciones públicas.</p> <p>5- La institución cuenta con el procedimiento de Compras y Contrataciones el cual estipula el proceso de Licitaciones y contratos con los proveedores  <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Gestión de Compras y Contrataciones. Depto. De compras y contrataciones</p>	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>1- Para asegurar la proactiva de información fueron documentadas las políticas de comunicación e información, es publicado en el intranet las informaciones relevantes a todos los colaboradores, es publicado en los murales informativos, se llevan a cabo socializaciones masivas según aplique.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia, Intranet institucional, Políticas de comunicación e información. Organigrama institucional, perfiles de puestos, PEI</p> <p>2- Se ha elaborado el procedimiento de Reclamos, Quejas y Sugerencia donde el ciudadano podrá reportar sus quejas, reclamos y sugerencias, Procedimiento de Encuesta a usuarios finales, donde son tomadas las inquietudes del usuario final. Además, está a disponibilidad el 311 que les permite expresar sus QRS y denuncias y se investiga y da respuesta a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas -en Santiago las reuniones semanales de seguimiento participa un representante de la sociedad civil y la asociación de comerciantes, Procedimiento de Quejas, reclamos y Sugerencias, Procedimiento de Encuesta a los usuarios finales, estadísticas mensuales de los quejas reclamos y sugerencias recibidas y gestionadas, informe estadísticos de las encuestas a los usuarios finales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>3 -Se ha elaborado el procedimiento de Reclamos, Quejas y Sugerencia donde el ciudadano podrá reportar sus quejas, reclamos y sugerencias, Procedimiento de Encuesta a usuarios finales, donde son tomadas las inquietudes del usuario final y el de Gestión interno de sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Quejas, reclamos y Sugerencias, Procedimiento de Encuesta a los usuarios finales, Procedimiento de Gestión interna de sugerencias, Reporte mensuales de los quejas reclamos y sugerencias recibidas y gestionadas, informe estadísticos de las encuestas a los usuarios finales</p> <p>4- Para la gestión eficaz de las expectativas de los clientes y los usuarios fue documentada la Carta de Compromiso con el Ciudadano, y publicación de los servicios brindados por el 9-1-1.</p> <p><b>Evidencia:</b> Carta de Compromiso con el Ciudadano, servicios brindados</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>1- Fueron alineados y definidos los objetivos estratégicos mediante la elaboración el Plan Operativo anual (POA).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p><b>Evidencia:</b> POA, seguimiento trimestrales del POA</p> <p>2-El análisis de los riesgos y oportunidades son consideradas siguiendo los lineamientos estipulados en el Procedimiento de Gestión de Compras y contrataciones y procedimiento gestión financiera Gestión de caja chica, Matriz de gestión de los riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe trimestral de gestión de riesgos, conciliaciones bancarias, publicaciones de las compras, licitaciones publicas</p> <p>3- La institución asegura la transparencia con la ejecución Procedimiento de Gestión de compras y contrataciones, el cual está basado en la ley</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de la Ley 449-06</li> <li>• Decreto No. 543-12 Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Gestión de compras y contrataciones ,Publicaciones en el portal del M licitaciones, TDR, conciliaciones bancarias, matrices de implementación de NOBACI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>4- La institución asegura la transparencia con la ejecución Procedimiento de Gestión de compras y contrataciones, el cual está basado en la ley • Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de la Ley 449-06 • Decreto No. 543-12 Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Gestión de compras y contrataciones ,Publicaciones en el portal del M licitaciones, TDR, conciliaciones bancarias</p> <p>5- Anualmente es elaborado el Presupuesto Institucional basado en los insumos Elaborados por cada departamento, y documentado en los POAs de cada dirección</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 340-06, Programación de Ejecución Trimestral del POA, Plan anual operático</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>6- Fue elabora la Matriz de delegación de Firma y autoridad de supervisión. La institución cuenta en su estructura con el Depto. Financiero, procedimiento de Gestión financiera. Todas las aprobaciones están centralizadas en es depto., con las aprobaciones directivas correspondientes</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Gestión financiera, conciliaciones bancarias y la Matriz de delegación de firma y autoridad de la supervisión</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>1-Toda la información relevante del sistema está contenida en los medios tecnológicos. Los procedimientos están en el intranet, toda la información financiera está en los sistemas relacionados, los de la operación están contenido en las bases de datos de los softwares de la gestión de emergencias.</p> <p>Adicional a esto internamente la institución remite informe generados por el Depto. de Comunicaciones y se publica en la Portal de la institución todos los datos estadísticos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal de transparencias. Portal de intranet, portal del intranet, bases de datos</p> <p>2-Toda la información digital es guardada y asegurada por el Depto. de Seguridad y Monitoreo TIC. Toda la información es recogida y procesada por la Dirección de Procesamiento y Análisis quien genera informes y realiza análisis de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> procedimiento de control de acceso, backup que son realizados según la frecuencia correspondiente, procedimientos Dirección de Procesamiento y Análisis.</p> <p>La institución tiene implementada tecnología de punta para así automatizar y eficientizar los procesos de la institución. Por ejemplo, en el último año se han desarrollado mejoras tecnológicas en la geolocalización de los eventos, se ha integrado la plataforma de google maps a la gestión de las unidades para eficientizar y reducir</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>los tiempos de llegadas a las emergencias de las unidades. Evidencia: Geolocalizador, app ruta rápida, entre otros.</p> <p>La institución forma parte de la red tecnológica creada por la OPTIC para el desarrollo y uso de los softwares desarrollados por las instituciones estatales, en este sentido el Sistema ha cargado algunas de las aplicaciones de uso interno en esta plataforma para uso de cualquier institución parte de la red. Así como se puede utilizar cualquier software cargado por otras instituciones.</p> <p>Evidencia: Carga en la plataforma de Software abiertos</p> <p>5- La institución controla la información y el conocimiento mediante la documentación de los procesos ejecutados en las diferentes áreas de manera continua o recurrente, según lo estipulado en el procedimiento PR-PYD-PYD-01, Preparación y Manejo de Documentos, el cual indica el proceso a seguir para el levantamiento, actualización y obsoletización de documentos y la parte de la información electrónica es controlada mediante la política PO-TIC-SIN-01 de Seguridad TIC. Esto está acorde con la estrategia de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de los documentos implementados, PO-TIC-SIN-01 Políticas de Seguridad TIC, Plan Estrategia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>6- La institución ha establecido diferentes canales de Comunicación Interna, como: Intranet, Murales, Portal, socializaciones presenciales. Además, ha establecido Políticas y procedimientos asociadas a, Correo Institucional, publicación en los murales. Socializaciones colectivas. <b>Evidencia:</b> Portal de transparencias, políticas de información y comunicación Registro de asistencia a socialización</p> <p>7- El acceso a la información es garantizado mediante el Portal de transparencia de la institución; a través del 3-1-1 el usuario puede solicitar información, y en las reuniones recurrentes con las agencias son presentadas las informaciones pertinentes a ser validadas para la toma de decisiones. Además, está disponible la Oficina de Acceso a la Información donde se puede solicitar información de carácter público. <b>Evidencias:</b> Intranet, donde se publican los procedimientos con acceso al personal de la institución. 3-1-1, Portal de Transparencia, Solicitudes de la OAI.</p> <p>8-Fueron elaborados todos los procedimientos misionales y los de las áreas de apoyo y consultivas. De manera periódica se revisan y actualizan dichos procedimientos. <b>Evidencia:</b> Listado de procedimientos implementados vs Listado de procedimientos para ser levantados.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>1- Fue elaborado el Modelo de Gestión de TIC el cual está alineado a los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> Modelo de Gestión TIC</p> <p>2- La institución tiene elaborada la efectividad en relación de costo-efectividad de las tecnologías utilizadas en la institución. <b>Evidencia:</b> Informe de costos beneficios de la tecnología utilizada.</p> <p>3-La Institución representada con la Dirección Tecnológica ha participado en Invitaciones de cursos y/o capacitaciones internacionales, el personal ha cursado estudios con misión a las innovaciones en la institución <b>Evidencia:</b> Certificados, reconocimientos, benchmarking,</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios,</p>	<p>4-La gestión documental del Sistema 9-1-1 en su mayor parte está gestionada de manera tecnológica online, lo que permite el acceso a todos a la información. Se ha integrado al uso de office 365 que tiene una gama de aplicaciones que permiten la colaboración y participación de las áreas. Además del Uso de la herramienta Teams que ha dinamizado la gestión institucional. <b>Evidencia:</b> Intranet, Aplicaciones implementadas en teams.</p> <p>5- La institución ha establecido las tecnologías necesarias para dar el servicio de manera remota con eficiencia y calidad. <b>Evidencia:</b> servicios establecidos</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>6-El Sistema tiene implementado diversos protocolos y software para la protección de la seguridad cibernética de manera tal que se puedan bloquear los ataques malintencionados al Sistema. Para la creación de las medidas se contrató un hacker ético quien identificó algunas vulnerabilidades que fueron corregidas para robustecer al Sistema. Adicional a esto el equipo de Seguridad se mantiene realizando campañas constantes de comunicación al personal para la prevención de los ataques y reducir vulnerabilidades asociadas a los colaboradores. Evidencia: Procedimientos de Seguridad, Políticas de Seguridad TIC. Campañas de comunicación, entre otros.</p> <p>7-Ha sido tomado en cuenta en los procesos de compras interpuestos por la institución.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>1- La institución ha establecido dos centros de punto de acceso al servicio uno en Santiago y otro en Santo Domingo, los cuales son uno la réplica del otro para fines de contingencias. Teniendo de este modo el servicio centralizado sin embargo de cobertura casi nacional y a menor costo que establecer un centro en cada provincia de cobertura. Además, posee un centro de acopio en Puerto Plata y un área de oficinas de video vigilancia en Gazcue y un centro de monitoreo en la Ciudad Juan Bosch</p> <p><b>Evidencia:</b> Edificio de operaciones de Santiago. Oficinas en la Casona, Centro de Acopio de Puerto Plata y Centro de Monitoreo de video vigilancia en la Ciudad Juan Bosch</p> <p>2- La institución realiza los planes de mantenimientos anuales, tanto de la infraestructura interna como de la externa, estos se soportan de las áreas de servicios generales, videovigilancia y radiocomunicación</p> <p>3-La institución posee políticas y procedimientos de la gestión de los activos institucionales, además ha establecido las medidas de reciclaje actuales en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de activos, manejo de desechos de almacén, entre otros.</p> <p>4. La institución labora 24 los 7 días de la semana los 365 días del año, por lo cual las instalaciones no pueden ser prestadas puesto que no están desocupadas en ningún momento. Sin embargo si</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	se aceptan visitas para conocer el funcionamiento del Sistema de toda la sociedad, previa solicitud aprobada	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>5- La institución en miras de realizar un uso eficiente de la energía eléctrica, realizó con un proveedor externo una auditoría que le permitiera identificar como eficientizar los recursos, fruto de esto se realizaron adquisiciones de compras para tener equipos más eficientes que permitan tener un ahorro sostenido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procesos de compras.</p> <p>6- La institución posee un control de acceso a las facilidades que cumple con diferentes normativas asociadas a la seguridad de la información, adicional fueron elaboradas Políticas de Seguridad de Planta de planta la cual es socializada con el personal de nuevo ingreso. El edificio cuenta con controles de Seguridad automáticos, rampa y acceso para discapacitados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Seguridad de planta, Rampas, baño para discapacitados, fotos según sean requeridas.</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>1- La institución ha identificado sus procesos y la interrelación de estos en el mapa de procesos, en los niveles estratégicos, claves o misionales, de soporte o apoyo y de mejora. Estos procesos han sido documentados y están publicados en el portal de intranet de la institución. <b>Evidencias:</b> Mapa de Procesos, Procesos documentados, Intranet.</p> <p>La institución tiene implementada tecnología de punta para así automatizar y eficientizar los procesos de la institución. Por ejemplo, en el último año se han desarrollado mejoras tecnológicas en la geolocalización de los eventos, se ha integrado la plataforma de google maps a la gestión de las unidades para eficientizar y reducir los tiempos de llegadas a las emergencias de las unidades. La institución publica información en forma de datos abiertos para que los interesados puedan explotar dicha información. <b>Evidencia:</b> Geolocalizador, app ruta rápida, entre otros. Información de Datos Abiertos</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>3-La institución anualmente realiza su análisis de riesgos de los procesos para así garantizar gestionar las amenazas a la continuidad de las operaciones del Sistema 9-1-1. <b>Evidencias:</b> Matrices de Riesgos.</p> <p>4- En cada procedimiento se indica el puesto responsable de cada tarea o política relacionada al proceso. <b>Evidencia:</b> Procedimientos institucionales</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>5-Anualmente los procesos son revisados para determinar si los mismos pueden ser objetos de mejora o simplificación. Además, como resultado de auditorías también se realizan simplificaciones a los procesos. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de creación y modificación del Sistema 9-1-1.</p> <p>6-Los procesos son innovados basado en las necesidades, mejoras y cambios que se presenten mercado. Nuevos conocimientos son adquiridos de manera constante mediante las capacitaciones tomadas por los colaboradores. Capacitaciones, y los Cambios tecnológicos <b>Evidencia:</b> certificaciones obtenidas por los colaboradores</p> <p>7- La institución ha establecido objetivos orientados a los resultados, teniendo carta compromiso al ciudadano, acuerdos de niveles de servicio, medición de percepción de satisfacción, medición de los resultados de las operaciones de las agencias. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso al Ciudadano, SLA agencias.</p>	
	<p>La institución tiene establecido protocolos, políticas y procedimientos para la protección de las informaciones recopiladas en el ejercicio de la función realizada. En este sentido se cumplen las</p>	

normativas aplicables de la OPTIC y lo establecido en la Norma ISO 27001 de Gestión de Seguridad de la Información.

**Evidencia:** Procedimientos de Seguridad TIC, Procedimiento de Respaldo de Información, Certificaciones NORTIC

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>I- Mediante la realización de las encuestas a los usuario finales son tomadas en cuentas las recomendaciones suministradas por los usuarios que pueden ser implementados para realizar las mejoras a los procedimientos en el caso de ser aceptables, otro medio de involucramiento es mediante los reuniones periódicas con los grupos de interés donde los puntos validados que amerite mejoras en los proceso son tomados en cuenta, fue elaborado el procedimiento PR-COM-COM-01 Quejas, Reclamo y sugerencias, QRS, en el cual el usuario puede hacer llegar a la institución cualquier queja, reclamo o sugerencia (QRS).</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de encuesta a los usuarios finales, Procedimiento de Quejas Reclamaciones, y Sugerencias Minutas donde participan los grupos de interés y se reflejen puntos relacionados a los estándares de Calidad que están implementados en los procesos actuales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de</p>	<p>e involucramientos en los grupos de interés. Módulo de QRS, Módulo de Encuesta.</p> <p>El área de tecnología se mantiene vigilante para poder identificar tecnologías que de acuerdo a una relación costo beneficio adecuada pueden ser implementadas en la institución. La institución tiene implementada tecnología de punta para así automatizar y eficientizar los procesos de la institución. Por ejemplo, en el último año se han desarrollado mejoras tecnológicas en la geolocalización de los eventos, se ha integrado la plataforma de google maps a la gestión de las unidades para eficientizar y reducir los tiempos de llegadas a las emergencias de las unidades. Evidencia: Geolocalizador, app ruta rápida, entre otros.</p> <p>Los servicios que brinda el Sistema 9-1-1, no tienen distinción de raza, credo, estatus socioeconómico, nacionalidad, estatus migratorio, ni ninguna condición. Los servicios se prestan a las personas (ciudadanos o extranjeros) en el territorio dominicano que se encuentre en una situación de emergencia en nuestras áreas de cobertura. Evidencia: Principios de la Ley 184-17</p> <p>4- La institución cuenta con disponibilidad del horario del servicio 24/7, disponibilidad de recepción de llamadas en idiomas español, inglés y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>creole, uso de sistema informático para la recepción y documentación de las llamadas, documentos en papel como plan de contingencia en el caso de que el sistema no esté disponible.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos, Recepción de Llamadas, Sistema Inet, procedimiento Manual de Llamadas, formularios físicos de registro de llamadas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>	<p>I-La institución coordina con las agencias de respuestas y cuenta con los procedimientos de Despacho (Instituciones Públicas: Policía Nacional, DIGESETT, Salud Pública). Proceso de Llamadas Molestosas. (Las Empresas Proveedores de telefonía) Proceso de Manejo de Imágenes de Video Vigilancia (Procuraduría General de la República) Proceso de Atención de Denuncias de Ruido; Proceso Gestión de Soporte de los proveedores de Video Vigilancia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos: Despacho, Manejo de Imágenes de Video Vigilancia Urbana, Plan Operativo Nacional de Emergencias, Atención de Denuncia de Ruidos, Gestión de soporte de los proveedores de Video Vigilancia</p>	
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>2- Los sistemas tecnológicos son compartidos con las instituciones de respuesta, mediante la consola de radio, sistema Inet, proporcionamos los radios a componentes de las brigadas que brindan servicios el 9-1-1. El Sistema provee de la plataforma y los equipos de radiocomunicaciones a las instituciones de respuesta para la gestión de sus operaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema Inet, asignaciones de las radios, flotas, tabletas, protocolos y procedimientos</p> <p>3-Según la necesidad y a solicitud son creados internamente grupos de comité de trabajo con los colaboradores aplicables. Adicional a esto fueron elaboradas políticas para la formación de los comités según sea requerido, los cuales son registrados mediante el acta de concordancia de comité.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actas de concordancia de los comités de la Institución, descripción d del Encargado de Proyecto de Planificación y Desarrollo, Descripción del puesta Gestor de Proyecto TIC</p> <p>4-Los procesos en el cual se interrelacionan diferentes instituciones son levantados de manera conjunta y se establecen acuerdos interinstitucionales y acuerdos de niveles de servicio. Adicional a esto el Sistema 9-1-1 ayuda a fortalecer las áreas relacionadas de las instituciones de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos interinstitucionales, Acuerdos de niveles de servicio, mesas técnicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución establece los procedimientos, protocolos de actuación y los estándares de medición con las instituciones de respuesta. Esto se revisa de manera anual y se contempla en el Plan Operativo Nacional para la Atención a las Emergencias y de manera general en los acuerdos interinstitucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales, SLA con las instituciones de respuesta, Plan Operativo Nacional para la Atención a las Emergencias.</p> <p>Las prestaciones de los servicios son dados por las Instituciones de respuesta las cuales se integran de manera regional y por zonas de desempeño. De manera global el Sistema 9-1-1 realiza asociaciones con los gobiernos de las provincias y municipios para la facilitación de la prestación del servicio u la coordinación del trabajo en conjunto con las diferentes instituciones de respuesta.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias, acuerdos interinstitucionales, evidencias de reuniones.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>1-La institución realiza diariamente la encuesta de satisfacción de los usuarios del sistema cuya medición es mensual, en lo que va de año 2022 la satisfacción global está en un 89%, la velocidad en 96%, la duración 91%, el conocimiento y trato en 97% respectivamente. Para el año 2021 se obtuvo una satisfacción global de 89, velocidad 96%, duración 91%, conocimiento y trato 97% respectivamente. Para el año 2020 la satisfacción global es de 90%, A nivel de Velocidad Recepción 96%, Duración Recepción 91%, Conocimiento Recepción 96%, Trato Recepción 97%, Velocidad Respuesta 76%, Conocimiento Respuesta 93% y Trato Respuesta 94%. En el año 2019 fue realizada la encuesta de satisfacción a través de portal de observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos arrojando un resultado general de satisfacción de un 98%. Evidencias: Reportes de la satisfacción de los usuarios, reporte de informe de satisfacción.</p> <p>La prestación del servicio de atención a emergencias se basa en las Normas COPC que son exclusivas para empresas que tienen interacción con los clientes además de leyes y normativas asociadas al sector de las emergencias. En estas normas adicional a la ISO 9001 que está implementada en la institución se establece como principio el enfoque a clientes/ciudadanos, donde uno de los pilares es el trato, enfoque y servicio al cliente. De esto se realizan mediciones periódicas para saber el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Evidencia: Carta Compromiso al ciudadano, encuestas de satisfacción, procedimientos de la gestión de las operaciones</p> <p>3- Hemos recibido durante el año 2021 aproximadamente 15 sugerencias de los ciudadanos para proceder a mejorar los servicios. Con respecto a las agencias de respuesta la participación en las mejoras de los procesos es directa.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>4-La institución presta servicios en el lugar de la emergencia, es decir que el usuario no debe trasladarse, sino que vamos y le atendemos. En lo que llevamos de operaciones el sistema ha atendido aproximadamente 4 millones y doscientos mil. Nuestro servicio es gratuito y se presta si distinción a ciudadanos y persona que está en el territorio nacional sin importar su estatus legal o migratorio, su condición económica, educación o poder adquisitivo, dentro de la cobertura del país. Se brinda servicio en español, inglés y creole.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de las encuestas, fichas relevantes del QRS, cartas remitidas a los ciudadanos, informes mensuales de la gestión de las Quejas, reclamos y Sugerencias.</p> <p>5- El nivel de confianza de los servicios recibidos por los usuarios, es medido mediante las encuestas de satisfacción que son realizadas a los usuarios finales. Actualmente está en 90% consolidado de ambas sedes.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> estadísticas de los resultados mensuales de las encuestas	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>1- El nivel de confianza de los servicios recibidos por los usuarios, es medido mediante las encuestas de satisfacción que son realizadas a los usuarios finales. Actualmente está en 90% consolidado de ambas sedes.</p> <p><b>Evidencias:</b> estadísticas de los resultados mensuales de las encuestas</p> <p>2- La institución presta servicios en el lugar de la emergencia, es decir que el usuario no debe trasladarse, sino que vamos y le atendemos. En lo que llevamos de operaciones el sistema ha atendido aproximadamente 3 millones de emergencias. Nuestro servicio es gratuito y se presta si distinción a ciudadanos y persona que está en el territorio nacional sin importar su estatus legal o migratorio, su condición económica, educación o poder adquisitivo, dentro de la cobertura del país.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de los encuestas, fichas relevantes del QRS, cartas remitidas a los ciudadanos, informe mensuales de la gestión de las Quejas, reclamos y Sugerencias</p> <p>3- Fue elaborada la Carta de Compromiso con el Ciudadano, Se ha elaborado un procedimiento de Reclamos, Quejas y Sugerencia donde el ciudadano podrá reportar cualquiera de una de estos tres puntos; son dadas las recomendaciones según</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>aplique. Mediante la realización de las encuestas a los usuarios finales son recolectadas las estadísticas necesarias para medir los estándares de calidad, tiempo para asesorar,</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de los encuestas, fichas relevantes del QRS, cartas remitidas a los ciudadanos, informe mensuales de la gestión de las Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>4- Los servicios brindados no están diferenciados relacionados a género o edad, sino asociado a la criticidad de la emergencia. Para algunos casos relacionados con violencia doméstica a la mujer son remitidos además de la atención inmediata al Ministerio de la Mujer, si la atención es relacionada con personal envejeciente es remitida a el Consejo de Envejecientes y si es asociadas a niños, niñas y adolescentes es remitido al CONANI y a la fiscalía. Todo esto luego de dar la atención a la emergencia, se envía a estas instituciones para dar seguimiento.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de atención a emergencias, estadísticas de casos de violencia domestica a la mujer, casos relacionados a envejecientes y a niños, niñas y adolescentes</p> <p>La institución tiene implementada tecnología de punta para así automatizar y eficientizar los procesos de la institución. Por ejemplo, en el último año se han desarrollado mejoras tecnológicas en la geolocalización de los eventos, se ha integrado la plataforma de google maps a la gestión de las unidades para eficientizar y reducir los tiempos de llegadas a las emergencias de las unidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Geolocalizador, app ruta rápida, entre otros.</p> <p>La institución tiene como meta la atención de las llamadas de emergencia en menos de 10 el 90% de las llamadas, esto así debido a la naturaleza de la necesidad de los usuarios se requiere una celeridad importante en este sentido. En términos de resultados para el año 2021 y lo que va del 2022 hemos sobrepasado esa meta, en cuanto a la percepción del ciudadano en este punto se mide a través de las encuestas en las cuales nos califican en 97% de satisfacción en este punto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas de Satisfacción, Estadísticas del Sistema 9-1-1</p> <p>La institución tiene un intranet donde se manejan todas las informaciones, el core de la institución se maneja completamente digital y automatizado. Adicional a esto el Sistema está en proceso de automatización completa de la gestión documental.</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>1- El servicio de atención a emergencias es brindado 24 horas los 7 días de la semana el año completo. Se tiene como meta contestar la llamada el 90% antes de los 10 segundos. Para los tres últimos meses los resultados están por encima del 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>2- Hemos recibido para el año 2021, 758 quejas, 40 reclamaciones y 15 sugerencias, cuyo tiempo compromiso es de 15 días para dar respuesta. Durante el año 2022 hemos recibido 186 quejas, 62 reclamaciones y 6 sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b> matriz de QRS</p> <p>Durante el año 2020 el Sistema tuvo un incumplimiento en el tiempo de respuesta a las quejas de los ciudadanos de acuerdo con lo establecido en la carta compromiso al ciudadano, esto nos llevó a tener una calificación de 99%. En este sentido identificamos los factores que nos llevaron al incumplimiento y tomamos las medidas necesarias. Para el año 2021 cumplimos con todos los compromisos establecidos y obtuvimos una calificación de 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del MAP a la Carta compromiso al ciudadano 2020 y 2021</p> <p>Para el año 2021 cumplimos con todos los compromisos establecidos y obtuvimos una calificación de 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del MAP a la Carta compromiso al ciudadano 2020 y 2021</p>	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>1- La institución actualmente tiene como canales de información las siguientes redes sociales: Youtube, Instagram, Twitter y Facebook, además del portal web y los medios de comunicación tradicional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En el <b>año 2021</b> fueron publicadas <b>47</b> notas de prensa; Hasta el mes de <b>mayo del corriente año 2022</b>, han sido gestionadas un total de <b>30</b> notas de prensa;</p> <p><b>Seguidores en el año 2021</b>  Instagram: 14,605 seguidores  Facebook: 2,785 fans  Twitter: 5,724 seguidores  Youtube: 210 suscriptores  Web: 159,421 visitas  <b>Total: 182,745</b></p> <p><b>Seguidores el año 2022</b>  Instagram: 5,157 seguidores  Facebook: -306 fans  Twitter: 2,195 seguidores  Youtube: 1,239 suscriptores  Web: 84,727 visitas  <b>Total: 93,012</b></p> <p><b>Evidencia:</b> Redes sociales estadísticas, reportes e indicadores.</p> <p>2-La información es publicada en el Intranet institucional al alcance de los colaboradores que poseen accesos informáticos; la misma es colocada según aplica por el personal correspondiente calificado; Antes de ser colocada esta información pasa por un proceso de aprobación. Para los colaboradores que no poseen acceso informático, esta información les llega vía entrenamientos y direccionamientos del su supervisor inmediato y finalmente son publicadas las informaciones correspondientes en el portal de Transparencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p><b>Evidencia:</b> Intranet Institucional, registros de asistencia de reuniones, entrenamientos, Portal de Transparencia.</p> <p>3- La institución posee un balance scorecard para los objetivos estratégicos los cuales son desarrollados en el plan operativo anual y establecidos como indicadores de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicadores de gestión</p> <p>4 -Fue rediseñada la página WEB del 911, y el Portal de Transparencia, documentadas las políticas de Información y Comunicación</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal de transparencia institucional y las Políticas de Información y Comunicación Institucional</p> <p>5- El servicio de atención a emergencias es brindado 24 horas los 7 días de la semana el año completo. Para la parte administrativa se labora de lunes a viernes de 8-5 pm, estando a requerimiento si se necesita para dar apoyo a las operaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Horarios</p> <p>6- El servicio de atención a emergencias es brindado 24 horas los 7 días de la semana el año completo.</p> <p>7- Se tiene como meta contestar la llamada el 90% antes de los 10 segundos. Para los tres últimos meses los resultados están por encima del 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas</p> <p>8- Los servicios son gratuitos para los usuarios</p> <p>9- Fueron elaborados, aprobados y remitidos al MAP los servicios brindados por la Institución. Además, los mismos están en la carta compromiso de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencia:</b> Publicación en el portal del MAP y Carta Compromiso.	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>1- Son realizadas reuniones semanales con las agencias de Respuesta, en la que se revisan los objetivos identificados teniendo en cuenta los grupos de interés, en estas reuniones son documentadas las mejoras a ser implementadas en los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas, registros de asistencia</p> <p>2- La institución ha recibido de los ciudadanos 4 sugerencias para el periodo del año 2020, de estas fueron implementadas 2.</p> <p><b>Evidencias:</b> QRS</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o</p>	<p>3- La institución realiza estudios para mejorar la forma de la prestación del servicio de acuerdo con la realidad del país y del proceso. Si existe un cambio este se maneja en el comité de cambios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de aprobación de RFC.</p> <p>4-La institución brinda los servicios sin distinción de edad, sexo, nacionalidad, estatus migratorio, etc. Prestamos servicios en inglés y creole, además del idioma vernáculo. Se han atendido en el año 2020 35,094 llamadas en creole y 1,179 en inglés. Para enero a junio del 2021 se han recibido 42,759</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>atendido en creole y 2,015 en inglés. En el primer semestre año 2022 se han recibido 18,144 llamadas en creole y 1,137 en inglés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de emergencias</p> <p>5- Son realizadas reuniones periódicas con las agencias de repuestas donde son expuestas las mejoras y necesidades cambiantes, en esta se documentan el plan de acción para la implementación del cambio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mesas de trabajo, Minutas de reunión</p>	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución tiene su página web acorde con lo establecido tanto por las Normas establecidas por la OGTIC como de las DIGEIG, en este sentido tenemos publicadas las informaciones publicas relevantes de nuestra institución. Adicional hemos dado respuesta al 100% de las solicitudes recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web, Estadísticas de la OAI</p> <p>Los indicadores medidos en torno a transparencia son indicadores que nos suministra el ente externo que es la DIGEIG, por lo que en términos de resultados estos son fidedignos y sin sesgo o manipulación.</p> <p><b>Evidencia:</b> evaluaciones de transparencia por la DIGEIG</p>	



## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

#### I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</li><li>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li><li>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</li></ol>	<p>1- La institución realiza encuesta de percepción a los ciudadanos (usuarios finales- cuenta con el departamento de comunicaciones un personal que monitorea 24/7 las redes sociales, canales de YouTube.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas</p> <p>2- Se realizaron talleres y reuniones Donde participaron los colaboradores y los grupos de interés de ese momento, en esa reunión se llegó en consenso lo que es la Misión, Visión y valores del 9-1-1. Se han realizado encuestas referentes a las preferencias para ser tomadas en cuenta.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan estratégico, registro de asistencia a reuniones, socializaciones de los procedimientos antes de la implementación del documento</p> <p>3- Se realizan reuniones con los temas de mejoras continuas con la finalidad de dar participación a todos los involucrados aplicables. Se documentó el procedimiento de Gestión de sugerencias internas, donde el colaborador puede hacer recomendaciones de mejoras a los procesos. En el año 2021 se recibieron 378 sugerencias internas y desde el 1ero de enero al 30 de junio hemos recibido 147.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Procedimientos, Matriz de sugerencias, publicaciones mensuales de sugerencias</p> <p>4- Se realizan charlas, campañas referentes al conflicto de interés y se socializa con toda la institución el código de ética institucional y sus posibles implicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Inducción al personal, correos y campañas relacionadas.</p> <p>5- Las personas tienen acceso a buzones de sugerencias donde son evaluadas y tomadas en cuenta, además existe un buzón de ética donde pueden hacer sus denuncias o recomendaciones respecto a lo establecido referente a la ética.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones, Código Ética, Sugerencias.</p> <p>6- La institución realiza actividades sociales como son las limpiezas de orillas de playa, desparasitación, desforestación entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, listado de personal participante.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>La institución está en constante búsqueda de las mejores tecnologías y prácticas para la innovación. En este sentido en el año 2021 se están implementando mejoras en la cartografía, en la geolocalización de los eventos, en la</p> <p>La institución ha reducido el uso diario de papel en la gestión habitual, agilización de los trámites y reducción de tiempo en las aprobaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Intranet, aplicaciones: Indicadores, gestión de cambios, encuestas, Manejo de Quejas Reclamos y Sugerencias, entre otras.</p> <p>La organización se adapta de manera rápida a los cambios, en solo seis meses se han realizado diferentes innovaciones que apuntan a la gestión de las funciones principales y misionales, así como a las administrativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Intranet, aplicaciones: Indicadores, gestión de cambios, encuestas, Manejo de Quejas Reclamos y Sugerencias, entre otras.	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la 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 del desempeño de las personas.</p>	<p>1- Los altos y medios directivos anualmente establecen un Plan Operativo Anual que es la traducción y operativización del Plan estratégico institucional, estableciendo de esta forma indicadores que le permiten dar seguimiento oportuno al cumplimiento de la estrategia.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA, PEI</p> <p>2-La institución ha diseñado un mapa de procesos acorde con la función de la institución conferida en la ley 187 y en su reglamento de aplicación decreto 293-20, además de alineado a la estrategia. Actualmente están documentados todos los procesos misionales y se están levantando los procesos de apoyo y estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mapa de Procesos y Procedimientos.</p> <p>3- Las funciones de las personas están definidas en la descripción de puestos y manual de cargos, sin embargo, anualmente se realiza unos acuerdos de desempeños en los cuales se le establece las metas que debe el colaborador cumplir para el año siguiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de desempeño, descripción de puestos y manual de cargos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución gestiona el conocimiento de manera tal que ese conocimiento necesario para la consecución de las funciones de la institución permanezca aun cuando se pierdan colaboradores valiosos. Esa gestión del conocimiento tácito y explícito, se realiza por medio de capacitaciones, inducción al puesto cuando son nuevos colaboradores, socializaciones, documentación en los procedimientos e instructivos. Los colaboradores que reciben cierto tipo de capacitación deben de realizar una transferencia</p> <p>Adicional a esto se registran las lecciones aprendidas de proyectos o que son identificadas a través de los procesos y son puestas a disposición de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de Gestión del Conocimiento</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La institución tiene definida los procedimientos de comunicación interna de la institución en estos se especifica el procedimiento a seguir para gestionar y los responsables de la misma. Adicional a esto se ha realizado una matriz de comunicación donde se detalla a quién, cómo, quién, cuándo, cuál información comunicar. En este sentido existen diferentes productos de comunicación tales como informaciones generales, circulares, informaciones de cambio y actualización de procedimientos, campañas de comunicación entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Políticas de comunicaciones, Matriz de comunicaciones.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>6- Se realiza reconocimiento al personal de acuerdo con sus resultados en el desempeño. Fueron premiadas a través de correos institucionales. Las áreas de operaciones y calidad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>anualmente premian su equipo de acuerdo a los resultados anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de ganadores, fotos, correos.</p> <p>7- Los procesos son innovados basado en las necesidades, mejoras y cambios que presenta ya sea en el mercado o en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Solicitud de Cambios RFC, nuevos procesos incorporados en las aplicaciones “Depto. Drone</p>	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>1- El ambiente del trabajo es manejado según la gravedad del conflicto, en una primera fase el encargado o supervisor del colaborador maneja con su personal, cuando el caso amerita la intervención de RRHH, relaciones laborales, es solicita como mediador a la solución. La institución una vez que se abre una vacante busca internamente en los colaboradores y se publican vía correo electrónico y en los murales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resolución de conflictos, Concursos internos y promociones</p> <p>2-Los horarios fueron diseñados enfocados a las horas laborables permitidas según la ley, contamos con horarios flexibles, son tomadas como válidas las Licencias médicas. Las solicitudes de permisos, permisos especiales para fines de estudios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal, Procedimiento de Vacaciones, Licencias y Permisos</p> <p>3- La Institución utiliza la estrategia de oportunidad de crecimiento interno, una vez que se abre una vacante se busca internamente en los colaboradores mediante la publicación vía correo electrónico y en los murales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento Reclutamiento, Selección y Contratación, procedimiento de Evaluación del desempeño</p> <p>4-La institución asegura las buenas condiciones tanto ambientales como de salud, mediante una estructura adecuada para el desarrollo de los empleados, seguro médicos, contamos con una enfermería para el uso de los colaboradores, campañas de vacunación interna.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registros de las campañas vacunación, área de enfermería, condiciones físicas de la institución, conformación del comité SISTAP</p>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>1- La institución ha realizado diferentes propuestas de crecimiento y de carrera institucional, la misma está sometida a la aprobación del MAP.</p> <p>2- Está establecido en las descripciones de puesto los niveles de decisiones que tiene cada puesto, los retos específicos y funciones los cuales debe el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>colaborador empoderarse, esto se les motiva desde que es contratado.</p> <p><b>Evidencias:</b> descripciones de puesto</p> <p>3- Anualmente se hace un plan de capacitaciones donde se contemplan las capacitaciones de todo el personal de acuerdo a las necesidades específicas para su puesto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitaciones</p>	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>1- Fueron documentados los procedimientos de RRHH, donde se estipulan los indicadores de nivel de absentismo, índice de rotación y fueron colocados buzones de quejas y sugerencias para que los empleados puedan remitir sus recomendaciones /quejas</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Gestión de sugerencias, informe mensual de indicadores de RRHH</p> <p>2- Una vez es identificada una mejora la misma es discutida con el personal aplicable, en el caso de que se requiera ser registra como un proyecto es formado un equipo de trabajo, el cual participa en el proyecto hasta la implementación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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><b>Evidencia:</b> Proyecto registrado, Acciones correctivas y preventivas identificadas en las auditorías internas de calidad</p> <p>3- Los dilemas éticos son reportados a la comisión de ética, la cual investiga y hacer recomendaciones a la Dirección Ejecutiva del Sistema.</p> <p>Evidencias: denuncias recibidas.</p> <p>4- La institución anualmente planifica las actividades tendentes a responsabilidad social para la cual sus colaboradores participan de manera voluntaria.</p> <p><b>Evidencia:</b> registros/imágenes de participación de las diferentes actividades.</p> <p>5-Existen indicadores relacionadas a la atención al usuario, tanto individual como global, se toman en cuenta las quejas asociadas al trato recibido y se realizan planes de mejoras a partir de estos, estas quejas afectan de manera negativa los resultados de desempeño de los colaboradores de los que son objetos las quejas.</p> <p><b>Evidencias:</b> fichas de quejas de Recepción</p>	

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>1- Se realiza anualmente una evaluación de desempeño del personal de manera individual. Evidencia: Evaluaciones de desempeño</p> <p>2- La prestación del servicio es por medio del uso de tic avanzadas, para esto el personal es capacitado. <b>Evidencias:</b> Listado de Software, inducción al personal.</p> <p>3- Se han creado indicadores relacionados a las capacidades del personal atendiendo al cumplimiento del plan de capacitación. Resultados de entrenamientos, entre otros. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitaciones.</p> <p>4-Anualmente es reconocido el personal de la operación tomando en cuenta sus resultados de productividad, calidad y de ética y disciplina. <b>Evidencia:</b> resultados de reconocimientos.</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por</p>	<p>1 -Mediante la realización de las encuestas de percepción global del sistema realizadas a los usuarios finales, es evaluada el impacto del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	funcionamiento de la institución. Adicional a esto la Institución realiza charlas en las escuelas y visitas guiadas en la institución para que conozcan el uso correcto del Sistema 9-1-1.	
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<b>Evidencia:</b> Estadísticas de los Resultados de las encuestas	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	2- La reputación de la institución puede ser verificada a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios finales. A través del índice de favorabilidad de la institución medida por el área de comunicaciones. <b>Evidencia:</b> Resultados de encuesta de satisfacción, índice de favorabilidad	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	3- La institución ha realizado actividades de responsabilidad social, tiene puertas abiertas para las solicitudes de conocimiento de la institución y sus operaciones. <b>Evidencias:</b> visitas guiadas, actividades realizadas.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	4-El Impacto económico puede ser verificado con la reducción del gasto de los servicios de emergencias, con la movilización de los pacientes a hacia los centros médicos, el costo estimado de una ambulancia es de unos 8000 a 10000 mil pesos.	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	5- La institución, ha participado en conferencias de los medios de comunicación respecto al uso del sistema, también ha participado en la creación de un documento guía para la implantación de sistemas de emergencias liderado por la OEA. <b>Evidencia:</b> Documento OEA, reportes de los medios de comunicación.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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.).</p>	<p>6-La institución ha realizado actividades de ahorro energético que han repercutido en la no incrementación del consumo eléctrico aun con el incremento de las operaciones.</p> <p>7- La institución realiza encuestas de satisfacción que de manera global el nivel alcanzado para el 2020 es de 90%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción.</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) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>1- La institución ha establecido medidas tendentes al reciclaje como no uso de desechables, reducción de uso de papel, uso de equipos que puedan ser reciclados, ahorro energético, ahorro del agua, entre otros.</p> <p>2- La institución establece relaciones con las instituciones pertinentes y con estas se tiene unos niveles de servicios los cuales son medidos periódicamente para ver su nivel de cumplimiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p><b>Evidencia:</b> Resultados de SLA´s</p> <p>3- Se mide mensualmente el índice de favorabilidad del Sistema 9-1-1 lo que permite que se pueda tomar medidas de mejora y se puedan manejar las crisis que surjan de una manera más efectiva.</p> <p>4- Al momento de la selección y reclutamiento externo, la institución no descarta al solicitante por tener diferencias étnicas o de nacionalidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de personal contratado de diferentes nacionalidades.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de</p>	<p>5- La institución ha participado en la elaboración de la guía de implantación de sistemas de emergencias, avalado por la OEA de manera filantrópica. La encargada de calidad es parte de los evaluadores del premio nacional de calidad y del premio iberoamericano de la calidad de manera filantrópica.</p> <p>6- Colaboradores de la institución han participado en intercambios de conocimientos, en conferencias, charlas, capacitaciones</p> <p><b>Evidencias:</b> Participación de los colaboradores,</p> <p>7- La institución posee un plan de riesgos para salud ocupacional, fue una división de bienestar laboral, en la cual se están desarrollando programas para la prevención de la salud.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de cáncer de mama, semana de la salud, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se ha Realizado el informe de responsabilidad social</p>

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>1-El Sistema 9-1-1 en lo que tiene de establecido ha atendido 3,513,105 emergencias, estando en el top 10, accidentes de tránsito, emergencia obstétrica, violencia doméstica y dificultad respiratoria. Con los niveles de satisfacción de un 90%.</p> <p>Evidencia: Resultados estadísticos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>2- El Sistema 9-1-1 ha asignado el 74.03% de los casos a la institución de respuesta Salud ahorrándoles a los usuarios aproximadamente de 8 a 10 mil pesos por cada traslado a un hospital o brindando atención de calidad gratuita. Esto en un cálculo sencillo aproximado para el año 2021 sería de aproximadamente 3, 500 millones de pesos</p> <p>La organización ha realizado benchmarking de buenas prácticas con otras instituciones, el fin ha sido mostrar la gestión del centro de contactos y de calidad de las operaciones, una de estos ha sido con el Hospital Hugo Mendoza con los cuales hemos podido ver la implementación de buenas prácticas aprendidas en su centro de contacto.</p> <p>4- El Sistema Nacional de Atención de Emergencia y Seguridad cumple con los acuerdos y contrataciones aprobados, según lo establecido en la ley</p> <p><b>Evidencia:</b> (acuerdos firmados) Contratos con organizaciones: las agencias, las fuerzas armadas, etc.</p> <p>5-Anualmente son auditadas internamente las áreas de la Institución, elaborando un reporte de con los resultados donde se documentan los no cumplimientos, posterior a esto un Plan de acción es completado para los fines de seguimiento y ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos de Inspección de procesos, resultados de las inspecciones, acciones correctivas y preventivas implementadas, Plan de acción de seguimientos</p> <p>6- La Institución lleva indicadores del impacto del SISTEMA 9-1-1: Indicadores de la Policía de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>disminución de la delincuencia; Indicadores de disminución de accidentes por la acción de MOPC, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas</p> <p>La organización ha realizado benchmarking de buenas prácticas con otras instituciones, el fin ha sido mostrar la gestión del centro de contactos y de calidad de las operaciones, una de estos ha sido con el Hospital Hugo Mendoza con los cuales hemos podido ver la implementación de buenas prácticas aprendidas en su centro de contacto.</p>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>1- Trimestralmente es elaborado en informe de cumplimiento del POA y el Plan de acciones correctivas.</p> <p>2- Con la medición y seguimiento del cumplimiento del PEI, análisis físico financiero y los seguimientos trimestrales del POA es evaluada la mejora y la innovación en los servicios brindados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La organización ha realizado benchmarking de buenas prácticas con otras instituciones, el fin ha sido mostrar la gestión del centro de contactos y de calidad de las operaciones, una de estos ha sido con el Hospital Hugo Mendoza con los cuales hemos podido ver la implementación de buenas prácticas aprendidas en su centro de contacto.</p> <p>4- Con las alianzas con las agencias de respuestas y los acuerdos firmados con las telefónicas la institución realizada verificaciones continuas del grado de cumplimiento logrado a través de los resultados obtenidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de compromisos firmados, minutas de reuniones</p> <p>El core de los servicios de la institución están soportados en base a la tecnología, permitiendo así la gestión efectiva y eficiente en materias de atención a las emergencias. En las operaciones administrativas en su mayoría están soportadas en plataformas tecnológicas permitiendo así que se reduzcan los tiempos de las operaciones, los costos y fortaleciendo el trabajo en conjunto de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Software de indicadores, Intranet, software de gestión de cambios, gestión de RRHH, Gestión Financiera, Gestión de Control de bienes, Gestión de Transportación, Gestión de correspondencias, entre otros.</p> <p>6- Para la medición del funcionamiento de la Institución, son llevadas a cabo las auditorías internas de calidad a todos los departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de auditoría y monitoreos</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No ha evidenciado la participación de la institución en los concursos, premios de calidad.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>8- Partiendo del Presupuesto anual asignado, la institución entra en el proceso donde cada Dirección identifica en el POA las proyecciones presupuestarias y financieras a ser ejecutadas basado en el monto correspondiente.</p> <p>9-Actualmente la Cámaras de Cuentas están ejecutando el proceso de auditoría externa, de la última auditoría no se tuvieron puntos importantes y las observaciones fueron corregidas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de auditoría. La eficiencia de costos es verificada con la ejecución de lo estipulado el procedimiento de Gestión de Compra y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento y políticas de gestión de compras, TDR, licitaciones públicas.</p>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.