

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF JUNIO 2022



Junio 2022

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



INTRODUCCIÓN

OBJETIVO.....	2
ALCANCE	2
Acción I: Realizar un estudio de brechas de la Norma ISO 9001:2015 para implementación.....	3
Acción II: Realizar plan de implementación de Norma ISO 9001:2015	4
Acción III: Implementar Norma ISO 9001:2015.	5

OBJETIVO

Presentar el avance del cumplimiento del Plan de Mejora del modelo de excelencia CAF 2022 y el estatus de la implementación de las actividades comprometidas.

ALCANCE

El periodo del plan de mejora es el del 2022 y la evaluación es comprende los avances obtenidos a junio 2022.

ACCIÓN I: IMPLEMENTAR NORMA ISO 9001:2015


Fue implementada la Norma ISO 9001: 2015

Sensibilización ISO 9001:2015 a Directores	100%
Capacitación ISO 9001:2015	100%
Capacitación de Riesgos	100%
Elaboración Política de Calidad	100%
Elaboración Objetivos de Calidad	100%
Despliegue de la Política y Objetivos de Calidad	100%
Revisión de Indicadores de Gestión	100%
Revisión de Procedimientos	100%
Levantamiento de Información de equipos a Calibrar	100%
Levantamiento de Información de Propiedad del Cliente	100%
Metodología y Actualización de Matriz de Riesgo	100%
Metodología Análisis del Contexto y Partes interesadas	100%
Levantamiento de Informe diagnóstico del análisis del Contexto	100%
Fichas de Procesos	100%
Sensibilización ISO 9001:2015 a toda la institución	100%
Elaboración de Documentos del Sistema	100%
Levantamiento de Matriz de Riesgo	100%

Avance global de un 100%.

ACCIÓN II: AUDITAR Y DAR SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2015 IMPLEMENTADO

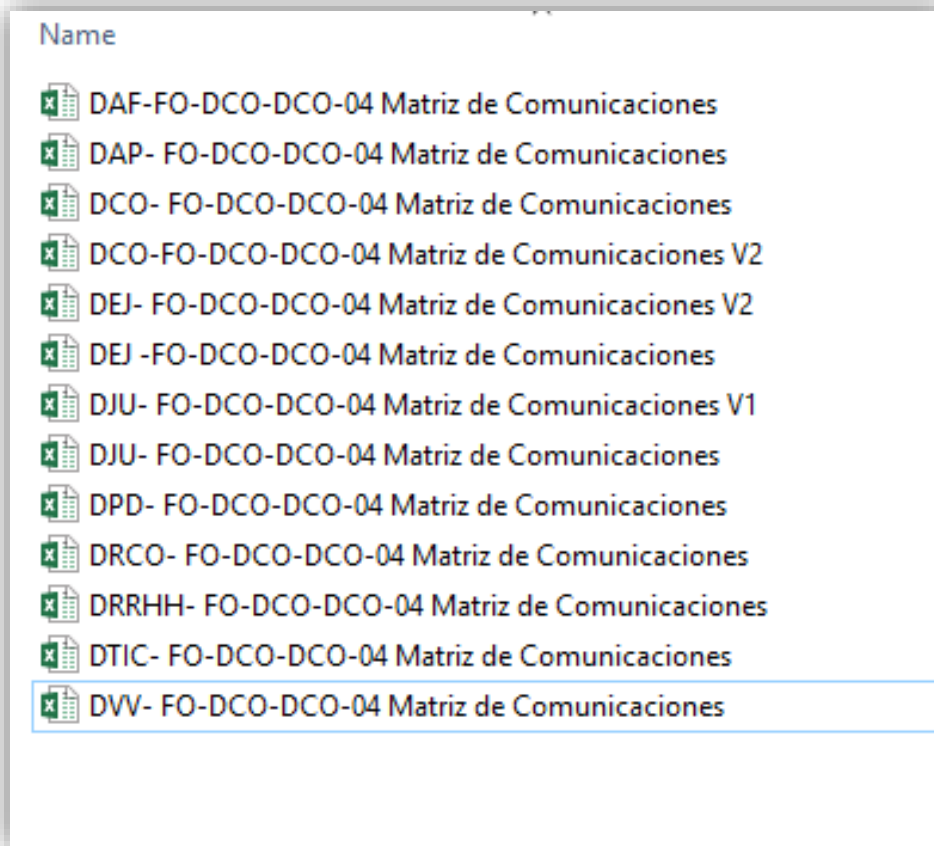
Fue realizada la primera auditoria basada en la Norma en fecha 29, 30 de noviembre al 01 de diciembre 2022

	INFORME DE AUDITORÍA Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	FOR-9.2.2d
		Versión: 2.0
ALCANCE AUDITORÍA		
El alcance de la auditoria es completo. No se prevé ninguna exclusión ni justificación de exclusión de requisitos de la norma dado el alcance estipulado implícitamente en su mapa de interacción de procesos y el acápite 4.3 de la norma de referencia sobre la determinación de los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad. En esta auditoria todos los procesos del mapa de interacción de procesos serán muestreados, para que el equipo de auditoría pueda tener una mejor comprensión de cómo funcionan los procesos y apreciar sus grados de cumplimiento como establecidos en el objetivo de la auditoría. Se incluyen en esta auditoría:		
<ul style="list-style-type: none"> Las oficinas y centro de operaciones de Santo Domingo El centro de operaciones de Santiago		
Fecha de Auditoría:	29, 30 de noviembre y 1 de diciembre	
Auditor Líder:	Dania Méndez	
Segundo Auditor:	Walker Sterlin	
Auditor (es):	N/A	
Observador(es):	Agustín Jiménez (Experto Técnico Sistema 9-1-1), Aida Peña, Yolanda Nieves, Verónica Santana, Cecilia Trinidad, Jose Rincon, Olga Viviana Baez, Tammy Ramirez, Jeury Toribio Quezada Gutiérrez, Ysidora Agramonte, Damaris Aquino, Welinton Montero, Agustín Jiménez, Risely Jiménez, Giovanni Castaño, Raysa Carrasco, Luz Perdomo, Elisa Lora, Melissa Rodriguez y Melissa Collado.	
Auditor(es) en Formación y/o Prácticas:	N/A	
CRITERIOS DE AUDITORIA		
La auditoria se llevará a través de: Entrevistas al personal, Revisión de información documentada, Visitas físicas a los procesos en funcionamiento cuando sea posible, con fines de observación, siempre buscando evidencias objetivas de cumplimiento. Los criterios de auditoria utilizados como referencia para la determinación de la conformidad en la presente auditoria incluyen: Requisitos de la norma de aplicación. Sistema de gestión de la calidad del Sistema de Emergencias 9-1-1 y la documentación del mismo. Procesos definidos por el Sistema de Emergencia 9-1-1. Procedimientos de Serviguide/Quantum TC para auditorias (basados en técnicas de muestreo) Cuando de cantidad se trata, que sea de número de personas a entrevistar por proceso (cuando sea necesario entrevistar más de una), o de documentos, el criterio aplicado siempre será de muestreo probabilístico calculado en base a la reducción del error estadístico tipo I (levantar un hallazgo cuando en realidad no es) y tipo II (validar un cumplimiento cuando en realidad existe un hallazgo de incumplimiento).		
Elaborado por: Dania Méndez		Página 1 de 10

Avance global de un 100%.

ACCIÓN III: ELABORAR UNA MATRIZ DE COMUNICACION.

Fueron elaboradas las matrices de comunicaciones de las diferentes direcciones de la institución.



Avance global de un 100%.

ACCIÓN IV: REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 2021.

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 Análisis de Expectativas Grupos de Interés										
Partes Interesadas	Participación	Puntuación Participación	Influencia	Puntuación Influencia	Impacto objetivos y/o cambios	Puntuación Cambios	Total= (participación + 4 influencia + 2 impactos)/7	Expectativas (Atributos de Satisfacción de sus necesidades) (1)	Expectativas (Atributos de Satisfacción de sus necesidades) (2)	EXPECTATIVAS CONTRAPUESTAS
Usuarios del Sistema	Tiempo completo	4	Credibilidad	3	Muy grande	4	3.43	Tiempo de respuesta oportuno	Trato de la respuesta y operador	Ninguna
Colaboradores	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Grande	3	4.29	Condiciones de espacios de trabajo	Regular la intensidad y carga del trabajo	Ninguna
Consejo Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	Poco tiempo	1	Los 3 factores	5	Leve	1	3.29	Información de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Eficiencia Operativa	Ninguna
Ministerio de la Presidencia	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Leve	1	3.71	Eficiencia Operativa	Información de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Ninguna
Proveedores	Tiempo completo	4	Combinación de dos	4	Grande	3	3.71	Pago a tiempo	Informaciones claras y oportunas	Ninguna
Ministerio Público	Tiempo completo	4	Persuasión y/o autoridad	2	Mediano	2	2.29	Información de calidad y oportuna.	Informaciones Claras y Oportunas	Ninguna
Ciudadanos solicitantes de información pública	Tiempo considerable	2	Credibilidad	3	Mediano	2	2.57	Información entregada en tiempo	Información de calidad	Ninguna
DICAT	Tiempo completo	4	Credibilidad	3	Leve	1	2.57	Información de calidad y oportuna.	Informaciones Claras y Oportunas	Ninguna
Medios de Comunicación (Prensa, Radio, TV, Redes Sociales)	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Leve	1	3.71	Accesibilidad al Sistema	Información oportuna	Ninguna
Dirección del 9-1-1	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Muy grande	4	4.57	Eficiencia Operativa General	Informaciones de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Ninguna

Avance global de un 100%.

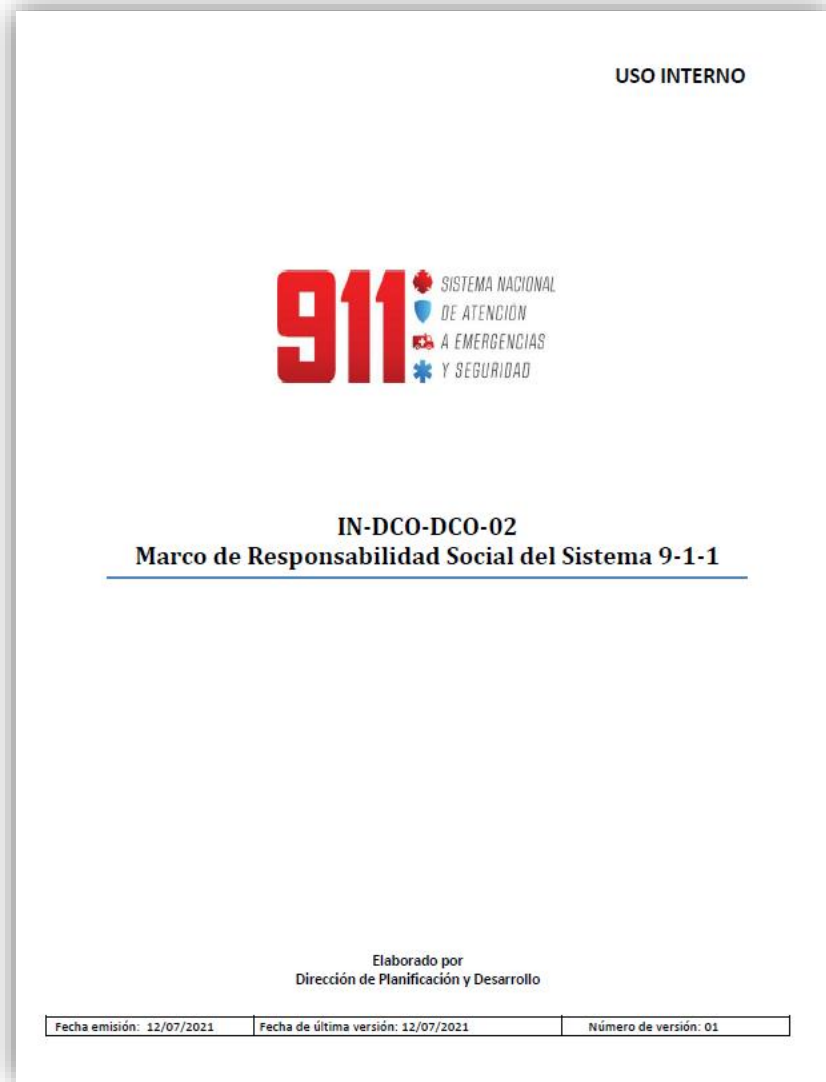
ACCIÓN V: REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL 2022.

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 Análisis de Expectativas Grupos de Interés										
Partes Interesadas	Participación	Puntuación Participación	Influencia	Puntuación Influencia	Impacto objetivos y/o cambios	Puntuación Cambios	Total= (participación + 4 influencia + 2 impactos)/7	Expectativas (Atributos de Satisfacción de sus necesidades) (1)	Expectativas (Atributos de Satisfacción de sus necesidades) (2)	EXPECTATIVAS CONTRAPUESTAS
Usuarios del Sistema	Tiempo completo	4	Credibilidad	3	Muy grande	4	3.43	Tiempo de respuesta oportuno	Trato de la respuesta y operador	Ninguna
Colaboradores	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Grande	3	4.29	Condiciones de espacios de trabajo	Regular la intensidad y carga del trabajo	Ninguna
Consejo Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	Poco tiempo	1	Los 3 factores	5	Leve	1	3.29	Información de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Eficiencia Operativa	Ninguna
Ministerio de la Presidencia	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Leve	1	3.71	Eficiencia Operativa	Información de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Ninguna
Proveedores	Tiempo completo	4	Combinación de dos	4	Grande	3	3.71	Pago a tiempo	Informaciones claras y oportunas	Ninguna
Ministerio Público	Tiempo completo	4	Persuasión y/o autoridad	2	Mediano	2	2.29	Información de calidad y oportuna.	Informaciones Claras y Oportunas	Ninguna
Ciudadanos solicitantes de información pública	Tiempo considerable	2	Credibilidad	3	Mediano	2	2.57	Información entregada en tiempo	Información de calidad	Ninguna
DICAT	Tiempo completo	4	Credibilidad	3	Leve	1	2.57	Información de calidad y oportuna.	Informaciones Claras y Oportunas	Ninguna
Medios de Comunicación (Prensa, Radio, TV, Redes Sociales)	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Leve	1	3.71	Accesibilidad al Sistema	Información oportuna	Ninguna
Dirección del 9-1-1	Tiempo completo	4	Los 3 factores	5	Muy grande	4	4.57	Eficiencia Operativa General	Informaciones de calidad y oportuna para la toma de decisiones	Ninguna

Avance global de un 100%.

ACCIÓN VI: CONCLUIR CON LA ELABORACIÓN DEL MARCO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU FORMA DE MEDICIÓN.

Fue elaborado e implementado el instructivo de responsabilidad Social



ACCIÓN VII-VIII: REALIZAR EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Esta acción no ha sido realizada.

Bloque de aprobación

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