

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

FECHA:

10/6/2022

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El COE, cuenta con plan Estratégico Institucional que define (misión, visión y valores), utilizando para su formulación una metodología participativa e involucra todos sus relacionados, además el mismo está alineados con los Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público, (PNPS). Evidencia: Manual de Organización y Funciones del COE. Página Web, además La Misión, La Visión y Valores están colocada pared frontal del Salón de Prensa, en las columnas del salón Político y la Recepción.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	En el COE, Hemos establecido el marco de valores alineados con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Los cuales son: Ética, Honestidad, Solidaridad, Trabajo en equipo, Respeto, Responsabilidad y Mística. Evidencia: Página Web. Manual COE. MACOE.	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la 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>El COE, se aseguró mediante consulta que su filosofía institucional este alineados de estos documentos orientadores tales.</p> <p>Evidencia: 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>La alta dirección promueve permanentemente a través del departamento de capacitación cursos de Inducción a COE con empleado, enlaces del COE y relacionados.</p> <p>Evidencia: programa de capacitación y Calendario de inducción. David Cruz</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, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Debido a la naturaleza del COE, el mismo tiene que estar permanentemente adaptándose a los nuevos riesgos.</p> <p>Evidencia: PR, control interno y matriz seguimiento de proceso, PR-DO-010 Procedimiento Análisis y Distribución de información, PR-DTI 001_Procedimiento_Realización_de_Backups_COE PR-DTI-006_Procedimiento_Mantenimiento_preventivo_a equipos de la red COE PO-DTI-002, Política de Control de Acceso COE actualización de planes. Además, Plan temporada Huracanes, Guía Para manejo de COVID-19.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.),</p>	<p>El COE, tiene su Código de ética Institucional, el cual regula el comportamiento de los empleados y los suplidores, también tiene un capítulo dirigido a</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>apoyado en los 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>la resolución de conflictos, realiza continuamente proceso de revisión y fortalecimiento del control interno para gestionar la prevención de la corrupción a través de la DIGEIG, creando la Oficina de Libre Acceso a la información, y los sistemas financieros SIGEF y el SASP.</p> <p>Evidencia: procedimientos de compras, de control interno y CEI</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El COE, promueve entre todos sus miembros la confianza mutua, la lealtad y respeto mutuo como un elemento fundamental para el cumplimiento de su misión.</p> <p>Evidencia: CEI, listados de participantes en jornada de sensibilización sobre estos aspectos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>El COE, debido a su misión de salvar vida, tiene que renovarse continuamente y aplicar mejoras continuas, esto es promovido permanentemente por la máxima autoridades.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargos, Manual de organizaciones y funciones, Manual de procesos misionales.</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>Están establecidos los acuerdos de desempeño y permanentemente se da seguimiento a los avances y resultados de los procesos y se realiza la evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia: planilla de evaluación de desempeño del MAP y Matriz de reporte por área bimestral.</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 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>Al monitorear los procesos se identifican esas falencias y realizan mejoras de acuerdo a los grupos de interés, a través de consulta bimestral con Enlaces, revisión de impacto y procedimientos, jornadas de trabajo con distintos actores y agencias.</p> <p>Evidencia: Matriz seguimiento de procesos y medición de impacto, registro de participantes en jornadas de trabajo.</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>Analizamos de forma sistemática la gestión institucional a través de implementación de la de NOBACI y los componentes básicos de la Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: Informe Avances de plan de mejora Institucional. Procedimiento Control Interno y Procedimiento VAR para cuantificar el riesgo la NOBACI.</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>El COE, aplica a través de sus áreas departamentales los componentes básicos de la Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: Registro reunión comité de calidad, Procedimiento de auto evaluación de control interno, Matriz de seguimiento y control bimestral.</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>El COE cuenta con una plataforma digital con presencia en todas las redes sociales, garantizando una efectiva comunicación digital a los usuarios que se sirven de ella.</p> <p>Evidencia: Pantallas en las Avenidas Principales (solo utilizado durante los Operativos), Televisoras y Radios, Periódicos, Redes Sociales, Pagina Web, Foros, Nacionales e Internacionales, además Grupo de WhatsApp para los fines y correo electrónico institucional.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La misión fundamental del COE es salvar vida por lo que todas sus áreas cuentan con las facilidades para lograr el cumplimiento de la misión.</p> <p>Evidencia: Herramientas de gestión y TIC., manual de proceso misionales.</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>El COE cuenta con una plataforma digital con presencia en todas las redes sociales, garantizando una efectiva comunicación digital a los usuarios que se sirven de ella. Además, El COE proporciona retroalimentación a los empleados.</p> <p>Evidencia: reuniones departamentales y generales, Grupo de WhatsApp para los fines y correo electrónico institucional.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El nivel jerárquico del COE promueve una cultura de mejoras continuas, para garantizar, la calidad de los servicios que ofrecemos a la población. El más alto escalafón está altamente comprometido con este proceso de mejora continua en el que está inmerso el COE.</p>	

	Evidencia: Oficio CM-037, remitido al MAP, del director del COE designando comité de calidad.	
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.	Todas las mejoras identificadas y los cambios a implementar son debidamente informados a los empleados y grupos relevante. Evidencia: Grupo de WhatsApp para los fines y correo electrónico institucional.	

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 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).	Debido al carácter humanitario del COE, es perentorio actuar conforme la filosofía institucional, fomentado el trabajo en equipo y de mejora continua, en donde las autoridades se involucran permanentemente y sirven de ejemplo y soporte para los demás servidores. Evidencia: simulacro terremoto, simulación temporada huracanes y operativo semana santa	
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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El COE, promueve la integración de todos sus personales y relacionados en todo proceso de planificación institucional, impulsando la confianza mutua y la apertura, respetando la diversidad y la igualdad de oportunidades. Evidencia: Registro jornada de trabajo sobre la diversidad y el respeto mutuo y registro de acompañamiento individual a empleados.	

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Por la naturaleza del COE, es imperativo consultar regularmente o cada cierto tiempo a los empleados y a los enlaces claves sobre asuntos relevantes: envío de informes y registro de jornadas de consulta.	
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.	El COE proporciona retroalimentación a los empleados a través de las reuniones departamentales y generales. Evidencia: matriz medición de resultados e impacto, grupo de WhatsApp para los fines y por correo electrónico institucional se remite informaciones relevantes.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El COE desarrolla un ejercicio de desempeño de roles y funciones el cual promueve constantemente la delegación de funciones y se intercambian los roles. Evidencias: oficio de convocatoria y simulación.	
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).	Se ha promovido una cultura del aprendizaje y se anima a los empleados a desarrollar sus competencias a través de la participación de cursos y talleres de actualización tanto en el ámbito nacional como el internacional. Evidencia: Certificados de cursos y talleres.	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En el COE promueve e incentiva a los empleados, en función de su desempeño. Se han entregado reconocimiento para premiar el buen comportamiento y esfuerzo de los empleados. Evidencia: Memorándum de reconocimiento y Placas.	
------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	El COE ha hecho un análisis de los diferentes grupos de interés tomando en cuenta sus necesidades actuales y futuras. Evidencia: Plan Estratégico institucional (PEI y el plan nacional de emergencia contienen un análisis que recoge estas variables.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El COE, mantiene relaciones muy activas a través de los enlaces que cada una de estas instancias del estado dominicano tiene acreditada en el COE.	

	Evidencia: envío de documento al COE por parte de estas instancias para consulta.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La Política pública contemplada en la ley No.147. Además, la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030 y el documento constitutivo de las políticas nacionales en gestión de riesgos</p> <p>Evidencia: Ley No.147 y la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El COE, desarrolla su planificación a partir de la política pública de gestión de riesgo asumida por el estado y la que establece la Constitución de la República en los referentes a los objetivos de alta prioridad Nacional.</p> <p>Evidencia: Doc. Políticas de Gestión de riesgos.</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Hemos desarrollado y mantenemos alianzas en Red con los diferentes grupos de interés del sector privado.</p> <p>Evidencia: Las prestadoras de servicio telefónico, Asistencia Universal para la coordinación de las Grúas, Cervecería Nacional, OXFAM, PLAN.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El COE participa como facilitador y promotor de diversos procesos con diferentes organizaciones como son: Colegios, Asociación de Enfermeras, Asociación Médica Dominicana, en las diferentes escuelas de estado mayor de las fuerzas armadas, en diplomados de distintas universidades.</p>	

	Evidencia: Cartas y certificaciones de docencia en Colegios, participación de la Asociación de Enfermeras y Asociación Médica Dominicana, en los operativos del CO, oficios solicitud de cursos de las diferentes escuelas de las fuerzas armadas.	
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.	La estrategia de Marketing nuestra se fundamenta en nuestros usuarios-clientes y otros grupos de interés. Tenemos Diferentes medios para Marketing. Evidencia: Brochures, Bajantes, Media Tur (Televisión, Radio, Redes Sociales y Pantallas en las Avenidas Principales.	

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:		
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.	En el Plan estratégico del COE, está definido cual cuales son los riesgos y supuestos (variables) sobre los cuales hay que tener control, para alcanzar el éxito de los objetivos estratégicos. Evidencia: Plan Estratégico Institucional.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Hemos identificado todos los grupos de Interés relevante y compartimos permanentemente cuáles son sus expectativas y sus necesidades, a los	

	<p>fines de las sean satisfechas con nuestros planes. Los diferentes Grupos de interés son: Presidencia, Cuerpos de Bomberos, Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Defensa Civil, Cruz Roja, INAPA, CAASD, Ministerios de Salud, Medio Ambiente, Educación, Obras Públicas, Embajadas.</p> <p>Evidencia: Listado de Instituciones que Componen el COE y Números de Contactos de cada una.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>El COE, estudia los cambios que suceden en el sector público en ámbito de la gestión de riesgo lo que le permite rediseñar su estrategia de manejo del desastre y de asistencia a los más Vulnerables.</p> <p>Evidencia: Actualizaciones de manuales y planes.</p>	
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.	<p>A través del control interno y la aplicación periódica del análisis FODA, identifica cuáles son sus capacidades, sus debilidades y oportunidades.</p> <p>Evidencia: Doc. que recoge FODA.</p>	

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

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

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.	El COE traduce la Misión y la visión en herramientas de Gestión para orientar y generar diversos Planes. Evidencia: Plan Hidrometeoro lógico, Plan Terremotos, Plan de Huracanes, Manual de Situación del Día a Día.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El COE involucra los diferentes grupos de interés en su proceso de planificación, considerando sus expectativas y necesidades de tal manera que todos se empoderen y participen en la gestión del COE. Evidencia: Plan Hidrometeoro lógico, Plan Terremotos, Plan de Huracanes.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El COE, por su naturaleza debe evitar la generación de nuevos riesgos y cumplir con la responsabilidad social y promover la diversidad en la gestión institucional. Evidencia: procedimiento de gestión Ambiental.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El COE, responde según los requerimientos de las instituciones del estado responsables de controlar y fiscalizar las instituciones públicas. Evidencia: Plan Anual de Compra y reporte planificación física financiera.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El COE desarrolla su estrategia y planificación siguiendo su Plan Estratégico Institucional (PEI, 20-24).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: PEI, Planes de Contingencias y Plan de Emergencias.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El COE desarrolla un proceso articulado de planificación que integra las diferentes áreas partiendo de su plan estratégico. Evidencia: Planes de Contingencias, Plan Nacional de Emergencias y plan operativo departamental.	
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.	El COE realiza un proceso de socialización con todos los empleados y grupos de interés para conocimientos de sus planes. Evidencia: una reunión trimestral con todo el personal para comunicar los objetivos y los planes asumido por el COE.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la 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.	El COE mide el rendimiento de la organización a través evaluación del desempeño Institucional y un acompañamiento por áreas, para verificar los avances y limitaciones con el interés de aplicar los ajustes necesarios. Evidencia: Doc., acuerdo de desempeño e informe de supervisión por área.	

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Para el cumplimiento de la misión del COE, el uso de la TIC, es fundamental, ya que la instrumentación, equipos y software son vital para monitorear, comunicar, analizar, prevenir y asistir a la población.	

	Evidencia: Aplicación alerta COE, radar Meteorológico e Intranet del COE.	
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.	El COE, promueve entre sus agencias las buenas prácticas y fomenta el intercambio de conocimientos y convierte sus errores en oportunidades para el fortalecimiento y desarrollos de sus procesos. Evidencia: Doc. De sistematización de prácticas y ejercicios.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	A través de los grupos digitales se brinda información relevante de la institución. Evidencia: grupo de WhatsApp y correo Institucional.	
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.	En una sociedad cada día más compleja en donde el conocimiento cambia con el amanecer del día, es fundamental aprovechar e incorporar las ideas innovadoras para responder a los nuevos retos y desafíos que se presentan en la gestión pública. Evidencia: Planes actualizados de contingencia y Manual de Cargo.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través del presupuesto anual. Evidencias: Presupuesto Anual COE.	

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Analizamos las necesidades de Recursos Humanos de los diferentes departamentos a través de la planificación, la cual ya ha sido remitida al MAP. Evidencia: Planificación de Recursos Humanos 2022.</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>El COE dentro de sus manuales de funcionamiento en condición ordinaria y el manual de activación donde se desglosan las funciones específicas de cada departamento en la parte operativa. Existen muchas de estos criterios que se cumplen basándonos en la ley 41-08, de gestión pública. Evidencias: Estructura aprobada, Manual de Cargos y Manual de Funciones aprobado por MAP.</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>El COE, desarrolla su gestión institucional considerando los principios asumidos como un elemento fundamental de su filosofía de trabajo. Evidencias: principios establecidos en el CEI.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No hay evidencia de gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional.</p>
<p>5) 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>Tenemos un acuerdo de desempeño con cada uno de los empleados. Evidencia: evaluación de desempeño realizada todos los años.</p>	
<p>6) 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</p>		<p>No se evidencia una cultura que promueva la equidad de género.</p>

o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y 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
La Organización:		
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.	Se implementa un plan de desarrollo de Recursos Humanos basado en requisitos de desempeño de las personas. Evidencia: Acuerdos de desempeño, Plan de Capacitación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El COE cuenta con un plan de desarrollo de su personal. Evidencia: plan anual de capacitación, ejercicio de simulacro de huracán.	
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).	El COE debido a su misión tiene que estar utilizando los últimos avances tecnológicos, para poder eficientizar la labor a favor de la población. Evidencia: Aplicación Alerta COE, cursos online.	
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.	El COE desarrolla las habilidades individuales, a través de la identificación de las necesidades de capacitación de su personal. Evidencia: Plan de capacitación.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia que se realice este criterio No.5.

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El COE promueve la movilidad según el desempeño y la necesidad de la institución Evidencia: Memorándum a personal.	
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).	La institución cuenta con una plataforma de capacitación en la cual se pueden capacitar los colaboradores, los enlaces y miembros de otras instituciones donde se puede recibir inducción básica de manejos de emergencias. Evidencia: www.preparacion.coe.gob.do o Aula virtual en la página www.coe.gob.do.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia la ejecución de este criterio.
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.		No se evidencia la evaluación del impacto de formación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El COE, desarrolla y promueve la mayor participación de sus servidores en la toma de decisiones. Evidencia: oficio de jornada de consulta para la elaboración estratégico institucional.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	El COE permanente convoca a sus empleados a jornadas de trabajo para promover el intercambio de ideas y sugerencias. Evidencia: listado de participantes.	

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.	El COE, cuenta con una asociación de servidores Públicos y estos se involucran el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos implementación de actividades de mejora. Evidencia: Listado de asistente a reunión.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El COE para el diseño de sus planes, desarrolla un proceso participativo, que incluye a sus autoridades y todos sus servidores. Evidencia: Registro de participantes en jornadas de trabajo.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	El COE realiza anualmente se realiza la Encuesta de Clima Laboral, y elabora un informe con el resultado de la misma. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El COE, cumple con todos los criterios del sistema de seguridad. Evidencia: Protocolo de Evacuación, plan de emergencia.	
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).	El COE, asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. Evidencia: licencias por maternidad, paternidad y teletrabajo.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El COE presta una especial atención a los empleados más necesitados. Evidencia: Aumento de salario, Facilidad Empleado feliz.	
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	El COE, desarrolla acciones de bienestar de la salud, para apoyar a las personas más necesitada. Evidencia: Consultorio Médico.	

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
-----------------------------------------------------------------	--	--

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
La Organización:		
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.).	El COE cuenta con un banco de datos de Socios Clave tales como, Proveedores del Estado de compras y contrataciones, ONG, y organismos Internacionales. Evidencia: acuerdos establecido y envío código de ética.	
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 medioambiental de los productos y servicios contratados.	Hemos identificado los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y hemos establecido las alianzas pertinentes-. Tenemos alianza con la Cervecería Dominica, la cual sule productos como agua, Malta Morena y otros, para apoyar a los personas en los casos de catástrofes. Hemos identidades los suplidores para suministro y equipamiento de oficina. Evidencia: Conduce de entrega de productos y doc. De acuerdo y colaboración	

<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>Las alianzas y responsabilidades de cada socio están claramente definidas en los acuerdos inter institucionales, en los planes de emergencias y los manuales de funcionamientos del COE. Además, quedan identificados los responsables de seguimientos y control. Evidencia: Talleres de comunicación ONAMET-COE, Actas de Reuniones para el seguimiento y monitoreo de acuerdos y alianzas.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Centro de Operaciones de Emergencias Mantiene identificada las necesidades de alianzas, por ello ha establecido alianzas con instituciones privadas, tales como: Telefónicas, Cervecería Nacional, Comedores Económicos, OFDA, Naciones Unidas, entre otras. Evidencia: Acuerdo Embajada Americana, Acuerdos: PNUD y PMA.</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>Debido al carácter humanitario de misión del COE, es perentorio que los proveedores del COE, tenga una práctica social evidenciable. Evidencia: Operativo realizado.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El centro de operaciones de emergencias como vocero del estado dominicano para desastre utiliza la plataforma de los medios de comunicación masivas para la difusión de su estructura y procesos, sustentada en su plan de comunicación. Además, dispone de su portal transparencia y responde todas las solicitudes de información. Evidencia: correo de respuesta a solicitud.</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.	El COE tiene como política darle Participación a la comunidad y a la sociedad civil en la preparación de sus planes y protocolos para la toma de decisión ya sea Táctica, estratégica u operativa. Evidencia: Equipo de consulta Sectorial y Enlaces	
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.	El COE, dispone de una estructura para Monitorear la opinión pública para responder a sus expectativas. Evidencia: informe del área de comunicación.	
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.	El COE desarrolla todo un programa de Información y divulgación pública a través de sus distintas plataformas informando oportunamente a los ciudadanos de los productos e insumos generados por el COE. Evidencia: Pagina web del COE y plataforma de capacitación virtual.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

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.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos institucional a través del Presupuesto anual, de acuerdo a los objetivos de la institución. Evidencia: Presupuesto.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No hay evidencia de analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. No hemos hecho análisis FODA.
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.	En el COE existe una oficina con su Responsable para el libre acceso a la Información. Contamos con un sistema integrado de gestión financiera SIGEF, el cual permite emitir informes financieros, Estados y otros. Evidencia: la infraestructura física y el portal de Transparencia. Sistema SIGEF.	
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).	El COE labora bajo el sistema de gestión Financiera SIGEF. Evidencia: Portal SIGEF y sus reportes.	
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.).		No se han introducido sistemas de planificación de Control presupuestario y de costos.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El COE posee su estructura administrativa Financiera. Hemos descentralizado las Responsabilidades financieras manteniendo control financiero centralizado, repartiendo las responsabilidades financieras y con el Sistema financiero SIGEF. Evidencia: Estructura compras, finanzas, administración, activos fijos.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	El centro de operaciones de emergencias dispone de procedimientos y protocolos que le permite mantener un registro, control y almacenamiento de la información que produce y se genera. Evidencia: Boleta electrónica.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El COE, dispone de un sistema para la gestión de información en el terreno que permite su uso eficazmente. Evidencia: sistema electrónico EDAN.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El COE, cuenta con área de análisis de transformación digital. Evidencia: Informe sobre los últimos avances tecnológicos en Emergencia.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El COE, a través del área tecnológica realiza consultas con actores externo-claves para adquirir información y aportes. Evidencia: Responsable en área de la TIC, de realizar la consulta	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El COE, tiene como política identificar las buenas prácticas y la actualización del conocimiento Institucional. Evidencia: Registro de participantes en jornada de trabajo.	

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.	El COE, realiza talleres de actividades para actualizar el conocimiento. Evidencia: correo electrónico de convocatoria a taller.	
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.	El COE, tiene distintos formatos para compartir la información en función de la demanda y la necesidad de los distintos usuarios. Evidencia: Boletín de alerta, Informe de situación e informe ejecutivo.	
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.	El COE, lleva un registro de todas las informaciones que gestiona, de manera y tal, que todos los procesos que se implementan en la institución generen nuevas oportunidades de mejora. Evidencia: (Backup de datos).	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El COE fundamenta su gestión el uso de TIC, por lo que, el uso de la Tecnología es fundamental para el cumplimiento de su misión. Evidencia: Aplicación alerta COE y sistema kobocollec.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No evidencia de que se realice.
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.).		No se evidencia necesidades actualizadas no obstante en datos.gob.do valoraremos las nuevas opciones de aplicativos y herramientas.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	El COE posee en su área de innovación el Aula virtual con la finalidad de capacitar a distancia a través de la plataforma MOODLE y posee el	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>aplicativo Alerta COE para dispositivos Android y IOS y así poder tener una integración con los usuarios finales al momento de emitir una alerta o información relevante. Evidencia: www.preparacion.gob.do, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gob.coe.alertaCOE&hl=es_419&gl=US</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, 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>El COE, dispone de una aplicación denominada alerta COE, la cual fue actualizada para responder a la mejora de nuestro producto el cual consiste en la emisión de alerta. Evidencia: Aplicación 3.0</p>	<p>No se evidencia mejoras en los servicios internos ya implementados a la espera de un análisis completo de tecnologías de nueva implementación.</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>En los Procedimientos de Mantenimiento preventivo de las redes y el procedimiento de actualización y mantenimiento de los sistemas operativos está plasmado el balance entre la protección y la seguridad de los datos. Evidencia: procedimiento de mantenimiento de actualización.</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>El COE dentro de sus "Políticas Generales sobre los Planes para la Protección del Medio Ambiente" contempla el manejo y la gestión de materiales sólidos, líquidos y desechables de este centro. Evidencia: procedimiento de protección ambiental.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	El COE mantiene un uso racional del consumo de energía eléctrica, así como planta eléctrica, También un manejo eficiente del mobiliario. Evidencia: Bitácora de Mantenimiento.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Aseguramos el mantenimiento apropiado de las instalaciones, lo que garantiza el uso seguro y efectivo de las mismas. Evidencia: Encuesta de satisfacción.	
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.		No se evidencia la política de ciclo de vida.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El COE, facilita sus instalaciones para que otras instituciones hagan actividades y eventos. Evidencia: comunicación de solicitud de uso del salón conferencia del COE.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Las luminarias del centro están acorde con las regulaciones intencionales y dispone de una adecuada distribución de los medios energéticos. Evidencia: Distribución de luminarias.	
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).	El COE está diseñado bajo parámetros y estándares de otros organismos similares a nivel internacionales desde el punto de vista de arquitectónico y de funcionabilidad y diseño, distribución de espacios y ambientación, lo que hace posible la operatividad. Las facilidades de nuestras instalaciones contribuyen al logro de la misión. Contamos con oficinas distribuidas	

	adecuadamente. Evidencia: Disponemos de parqueo y Rampas.	
--	------------------------------------------------------------------	--

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
La Organización:		
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.	El COE cuenta con un manual de procesos, Aprobado por el MAP. Así mismo realizamos el Mapa de Procesos el cual fue aprobado por el MAP. Evidencia: Mapa de Proceso y Manual de Proceso.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El COE, gestiona sus procesos fundamentados en la TIC, utilizando formatos en datos abiertos. Evidencia: Documentación disponibles en el portal de transparencia y pagina Web.	
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.	La dirección del COE se reúne constantemente para analizar y evaluar sus procesos, riesgos y factores según nuestros objetivos. Evidencia: Ayuda Memoria y mejora implementada.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El COE asume y aplica los procesos que rigen la administración pública y para ello hay una unidad externa e interna que le da seguimiento para cumplimiento. Evidencia: SIGEF, SASP.	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	El COE revisa periódicamente los procesos establecidos en el Manual de Procedimientos Misionales, además también se analizan en eventos ordinarios o extraordinarios. Evidencia: Manual de procedimientos Misionales	
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.	El COE, lleva un registro de todas las buenas prácticas, tanto en el ámbito nacional como el internacional, esto así, para implementar oportunidades de mejora. Evidencia: comité de calidad del COE.	
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.).		No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano. No tenemos Cartera de Servicios.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El COE dispone de un proceso para la protección de los datos, así como de mantenimiento preventivo de las redes y de mantenimiento de los sistemas operativos, garantizando protección y la seguridad de los datos. Evidencia: procedimiento de mantenimiento y de actualización datos.	

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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.	Dentro del COE los ciudadanos-clientes y los grupos de interés participan en el proceso de tomas de decisiones en función de su naturaleza y competencias. Evidencia: Documento a mejorar se le entregan a los clientes usuarios (enlaces de los sectores funcionales).	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	El COE, utiliza TIC, para facilitar mayor cobertura y acceso a los insumos que genera, de manera tal que no haya desviación en proceso. Evidencia: aplicación alerta COE y redes sociales.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia que se haga.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de 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).	Todos los productos generados por el COE están disponibles en formatos abiertos, a través de la TIC. Evidencia: Página Web, Aplicación Alerta COE y las redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El COE, coordina con las instituciones que, de una forma u otra, tienen afinidad con su marco filosófico institucional. Evidencia: Fotos de planificación y ejecución	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El manual de funcionamiento del COE contiene protocolos de intercambio de información y datos. Evidencia: MACOE, reportes.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El COE tiene estructurado grupos de trabajo formal e informal. Evidencia: Grupos de Evaluación de daños y Mesas sectoriales.	

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.		No hemos desarrollado una política orientada a la creación de procesos comunes.
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.	El COE tiene protocolos que facilitan el intercambio de datos y facilita la coordinación de procesos. Evidencia: Manual de procedimientos misionales y redes comunitarias.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La articulación en el territorio es fundamental para cumplir con la misión del COE. Evidencia: Manual de funcionamiento del COE y agencias de primera respuesta en el terreno.	

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	El COE goza de una buena credibilidad y reputación esta percepción puede ser evidenciada a través de las encuestas de los medios de prensa, las redes sociales. Evidencia: Periódico Caribe, Nuevo Diario y el Día.	

<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>El COE, tiene un código de ética institucional que establece con claridad las conductas que deben observar nuestros empleados, frentes los usuarios que demandan nuestros servicios. Evidencia: Código de Ética Institucional, Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El COE, involucra a los ciudadanos clientes, a través de la retroalimentación que se recibe por parte de los usuarios de nuestro servicio. Evidencia: Aplicación Móvil Alerta COE y la Central de Comunicaciones.</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>Toda la información generada por el COE, está disponible en nuestra página WEB y las redes sociales. Evidencia: Pagina WEB y redes sociales.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El COE, tiene una gran credibilidad en la población y la valoración de servicio está sobre el 86%. , Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%. Evidencia: Encuesta Diario Libre.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El COE dispone de Buena credibilidad y reputación esta percepción. Evidencia: Encuestas de los medios de prensa, las redes sociales Diario Libre.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>El COE se encuentra en un lugar céntrico, con varias rutas de transporte, asimismo consta con rampas de acceso y varias puertas de entrada para</p>	

apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	fácil acceso de personas discapacitadas. Evidencia: Vías de acceso y disponibilidad de rampas.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Generamos confianza en los clientes usuarios y cumplimos con los indicadores de medición establecidos en el MACOE. Evidencia: Comentarios redes sociales, encuestas medias de prensa.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	EL COE al momento de ofertar los servicios toma en cuenta los distintos intereses y particularidades de nuestros clientes usuarios. Evidencia: Asignación de traductor de lenguaje de señas, en el portal web sistema Braille.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	El COE, dispone de un equipo multidisciplinario de tecnología y lecciones aprendidas e implementación de mejoras. Evidencia: oficio de designación de equipo	
6) Agilidad de la organización.	El COE, tiene unos indicadores de cumplimiento que establece una temporalidad para el cumplimiento de su misión. Evidencia: Manual de organización y Funciones.	
7) Digitalización en la organización.	El COE, implementa un proceso de permanente de digitalización de todos los insumos que produce. Evidencia: Pag. Web, Portal de transparencia.	

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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El tiempo de respuesta es inmediato, lo cual siempre va a depender de la información que recibamos de las instituciones colaboradoras.	

	Evidencia: Registro de solicitud de servicio, bitácora, carta de solicitud.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	EL COE, en este año, no ha recibido quejas, ni sugerencias recibidas. Evidencia: Portal de transparencia y 311.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El COE, monitorea y controla el cumplimiento de los indicadores contenido en su manual de Operación y funcionamiento. Evidencia: Manual de organizaciones y funciones. Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El COE dispone de varios canales de distribución de la información para garantizar que la población la reciba de forma clara, oportuna y precisa. Evidencia: SMS por las prestadoras de servicios, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Toda la información está disponible en nuestra plataforma de comunicación en tiempo real. Evidencia: Pag. Web.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Los objetivos del COE planteados en nuestro manual de funcionamiento están disponibles en nuestra plataforma de comunicación. Evidencia: Manual de organizaciones y Funciones Pagina web.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Disponemos de información en formato Excel y PDF. Evidencia: información disponible en portal de transparencia.	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El centro de Operaciones de Emergencias (COE) presta un servicio de 24 horas los 365 días de la semana, somos una institución creada para funcionar activamente, brindado un servicio en horario completo. Evidencia: página web	
6) Tiempo de espera.	El tiempo de respuesta es inmediato, lo cual siempre va a depender de la respuesta que recibamos de las instituciones colaboradoras. Evidencia: Registro de solicitud de servicio, bitácora, carta de solicitud.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Según comunicación No. 0022937, de fecha 01 de octubre 2021 enviada por MAP, al COE, en donde establece que el COE, N/A, para la carta compromiso.	
8) Costo de los servicios.	Según comunicación No. 0022937, de fecha 01 de octubre 2021 enviada por MAP, al COE, en donde establece que el COE, N/A, para la carta compromiso.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Según comunicación No. 0022937, de fecha 01 de octubre 2021 enviada por MAP, al COE, en donde establece que el COE, N/A, para la carta compromiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Dentro del COE los grupos de interés participan en el proceso de tomas de decisiones en función de su naturaleza y competencias. Evidencia: Planes elaborados y Listado de participantes.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	En el COE, no hemos recibido queja a través de esta línea. Evidencia: Arqueo a la línea 311.	

número y resultados de las acciones implementadas).		
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El COE en función de las lecciones aprendidas se desarrollan nuevos métodos y se implementan, además se ha incorporado a nuestra plataforma web sistemas para el manejo de asistencia del ciudadano/cliente. Evidencia: Aplicación Alerta COE.	
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 acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido.
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.	El COE, involucra a los grupos de interés en cada proceso de actualización y mejoras. Evidencia: Convocatoria a jornada de trabajo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	El COE, genera como producto principal la emisión de alerta a la ciudadanía, a través de los distintos medios y se mantiene un flujo continuo de información. Evidencia: Boletín de alerta, Redes sociales, reporte de periódicos y Aplicación Alerta COE	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	Las emisiones de alerta se sustentan en informaciones técnicas científicas y en unos	

medir las acciones implementadas por la transparencia.	protocolos, por lo que medir su asertividad es permanente. Evidencia: puntuación mensual portal de transparencia.	
--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El posicionamiento del COE tiene un alta valoración estimada entre un 85% a un 97%. Evidencia: mediciones que hace el DIECOM. Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El COE, involucra a nuestros usuarios clientes, además, está conformado por un grupo de agencias que tienen sus enlaces acreditados ante nuestro organismo y participan en todo el proceso de toma de decisiones y tienen conocimiento de nuestra filosofía institucional. Evidencia: Encuestas años 2019, 2021,2022, puntuación: 85, 80,97, fotos jornada de trabajo y listado participantes.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El COE desarrolla los procesos de actualización utilizando una metodología participativa en donde los actores juegan un papel estelar. Evidencia: Taller de evaluación de la temporada de Huracanes 2021, Resultado de Encuesta Clima	

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Para el COE, los principios y valores éticos son el norte para seguir en el cumplimiento de su misión. Evidencia: Código de Ética Institucional.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	El COE, promueve permanentemente la retroalimentación en su gestión cotidiana como una técnica para reforzar y encontrar oportunidades de mejoras. Evidencias: Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%. Jornadas de trabajos con empleados y enlaces, Listados de participantes.	
6) La responsabilidad social de la organización.	El COE realiza periódicamente actividades de carácter social a favor de la población más vulnerable. Evidencia: Documento de entrega e Imágenes.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El COE trata constantemente de innovar los procesos y la TIC para mejorar los servicios que ofrece a los ciudadanos clientes. Evidencia: Sistema de Monitoreo en tiempo real y muestreo en pantallas en vivo.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La digitalización ha permitido tener un mejor registro de la data y una respuesta en menor tiempo a la demanda de información por nuestro usuario-clientes generada en el COE. Evidencia: portales de transparencia, página web	
9) La agilidad de la organización.	La misión del COE, salvar vida por lo que el tiempo es vital para responder, por esto su manual de procesos misionales es clave es accionar. Evidencia: manual de procedimientos misionales.	

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
Opinión del personal respecto a:		

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.	El COE realizo la encuentra CLIMA, este año, 2022 y cuyo resultados evidencian las capacidades y el desarrollo profesional de nuestra institución, la cual obtuvo una ponderación muy positiva (97%). Evidencia: Encuestas años 2019, 2021,2022, puntuación: 85, 80,97.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Todo la gestión del COE, esta fundamenta en procesos, por lo que todas Aéreas operativas administrativa, siguen estrictamente sus procedimientos. Evidencia: Manual de Procedimientos, Misionales SIGEF, SASP, MACOE.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El COE dispone de un Manual de Cargos, que define con claridad, las tareas y funciones de servidor. Evidencia: Manual de Cargo y Doc. Acuerdo desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	El COE participa en un gran número de eventos tanto nacionales como internacionales sobre intercambios de experiencias, conocimientos, lecciones aprendidas y buenas prácticas, además de un registro permanente del conocimiento que se genera. Evidencia: Cartas de invitación a eventos nacionales e internacionales.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El COE, dispone una red informática de Intranet y de redes sociales. Evidencia: Plataforma de Intranet	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El COE entrega algunos reconocimientos aquellos empleados por su desempeño y desarrollo profesional lo amerite. Evidencia: Entrega de medallas por servicio.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En función de lo establecido en nuestra misión el COE trata constantemente de innovar los	

	<p>procesos y la TIC para mejorar los servicios que ofrece a los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia: infografía de evento , Sistema de Monitoreo en tiempo real e y Aplicación alerta COE.</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El COE, promueve un ambiente laboral, seguro y de comfortable y la encuesta clima 2022, así lo demostró.</p> <p>Evidencia: Encuestas años 2019, 2021,2022, puntuación: 85, 80,97.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Según resultados de la encuesta clima, la cual se realizó en este año 2022. Nos da un porcentaje positivo de 100xciento en la calidad de vida laboral.</p> <p>Evidencia: Consultorio Médico y resultados encuesta clima enviada.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Según resultados de la encuesta clima, la cual se realizó en este año 2022. En la relación COE, servidores clientes y colaboradores nos da un porcentaje positivo de 100xciento.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta clima 2022</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El COE para poder cumplir con su misión requiere propiciar y tener un ambiente laboral comfortable.</p> <p>Evidencia: Planos de la estructura, Mobiliario en Activos Fijos y encuesta clima 2022.</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
Opinión del personal respecto a:		

1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido.
2) Motivación y empoderamiento.	El COE, motiva y da facilidades a sus empleados para que se desarrollen profesionalmente. Evidencia: Encuestas años 2019, 2021,2022, puntuación: 85, 80,97, flexibilidad en el horario de trabajo y Gestión de becas.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	EL COE, a través de su distinta plataforma de gestión de la información y de sus procedimientos de manejo de información garantiza la validez y confiabilidad de misma. Evidencia: Intranet, portal de transparencia, página Web y cursos Online.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	En el COE, existe un alto empoderamiento por parte de sus empleados, esto así, debido a la vocación y al compromiso de cada servidor, por lo que la rotación es mínima. Evidencia: Encuestas años 2019, 2021,2022, puntuación: 85, 80,97 Índice de rotación del personal.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Una de las herramientas fundamental del COE, es el trabajo en equipo para poder cumplir con su misión, ya que en emergencia y desastre no se puede accionar de forma unilateral, es por ello que se promueve un enfoque participativo. Evidencia: Listado participantes en simulacro.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	El COE, es muy regido en la aplicación del Código de ética institucional y hasta el momento no se han presentado conflictos de intereses. Evidencia: Código de Ética institucional.	

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Todos los servidores y relacionados con el COE, tienen una alta vocación de servicio por lo que participan en acciones de carácter social: Evidencia: Jornada de desinfección y Entrega de Botiquín y mascarillas durante Operativo.	
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).	Se realizan encuestas para verificar como nos perciben la población de manera externa. Evidencia: Periódicos Diario Libre, El Caribe y el Nuevo Diario.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Existen indicadores para medir el desempeño del día a día en el manual de funcionamiento. Evidencia: Evaluación de desempeño y MACOE.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	A través de nuestra plataforma virtual tenemos presencia remota a distancia y presencia en las redes sociales, para reuniones, presentaciones, transmisión de data. Evidencia: Portal WEB, WEBBEX y Skype.	
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.		No se ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	El COE, como parte de su compromiso social, ejecuta acciones más allá de su misión, verificando su nivel de vulnerabilidad para reducirla. Evidencia: Solicitud charlas, capacitación, jornadas desinfección y Protocolo de agua y saneamiento.	
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.).	Basada en las encuestas externas nos valoran positivamente.90% de los encuestados. Evidencia: Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%. Periódico HOY, Diario.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	EL COE, pone especial atención en los grupos más vulnerables por ser estos lo de mayor exposición al riesgo. Evidencia: Asignación de traductor de lenguaje de señas, en el portal web sistema Braille.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,	Las mediciones que se realizan sobre el COE indican una percepción favorable y la gestión en el	

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	terreno garantiza la seguridad y movilidad de nuestros clientes /usuarios. Evidencia: Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%. Periódico HOY, Diario.	
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.	Para el COE, un elemento fundamental para prestación de Ayuda y asistencia Humanitaria son los principios de dignidad, protección, equidad y transparencia, para garantizar el derecho a la vida. Evidencia: Manual de organización y funciones.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El COE coordina con las instituciones que tienen la responsabilidad de la protección medio ambiental, ya que un deterioro del ambiente regenera mayor impacto de los eventos adversos en población recurso agua para mantener la racionalización de este recurso, ante sequía. Evidencia: Plan de incendios forestales y Plan de sequía.	
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.).	Las encuestas que se publican, así como los artículos, indican la alta valoración que tiene la institución con la sociedad. Evidencia: Encuestas años 2017, 2021,2022, puntuación: 94.4%, 85% y 79%. Periódico HOY, Diario.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	El COE mantiene un uso racional de los recursos tales como, del consumo de energía eléctrica, así como también mantenemos acuerdos de cooperación para el uso de transporte a través de las instituciones del sistema, tales como (OMSA,COMIPOL) entre otras.	

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Evidencia: Oficio de Solicitud de recursos, adquisición de equipos de transporte	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El COE tiene como política permanente darle participación a la comunidad y grupos relevantes en la preparación de sus planes y protocolos para la toma de decisión, ya sea Táctico, estratégico y operativo. Evidencia: Grupo comunitario de WhatsApp, Planes de Emergencias y Contingencia.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Para El COE, la interacción con los Medios de comunicación es fundamental para el cumplimiento de su misión, la cual ha tenido un impacto positivo, en cuanto a relación medios-COE. De hecho, se atribuye que el 95% de la vida que se salvan, se atribuye a la cobertura de medios. Evidencia: Convocatoria de Prensa y Monitoreo de medios, Televisivos, impresos y digitales	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El COE, promueve su responsabilidad social y como tal los empleados participan en actividades de carácter filantrópicas. Evidencia: Operativos, desinfección, entrega de mascarilla y Botiquín.	
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).	El COE participa en un gran número de eventos tanto nacionales como internacionales sobre intercambios de experiencias, conocimientos, lecciones aprendidas y buenas prácticas. Los SIMEX realizados por Naciones Unidas y LA OEA. Evidencia: Cartas de Naciones Unidas y de la OEA.	

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 beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	En toda gestión operativa que realiza el COE establece dispositivos de seguridad que garantiza la preservación física y la salud de los ciudadanos clientes y sus empleados. Evidencia: Ruta de evacuación, plan de emergencias, colocación de extintores.	
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).	El COE Promueve prácticas medioambientales sostenibles en la gestión de las distintas operaciones que realiza. En la gestión de albergues realizan labores de reciclado de materiales gastable, gestión de desechos, disposición de desechos sólidos, tratamiento de agua residuales entre otras. Evidencia: caja de herramientas para administrar albergues y las medidas preventivas para manejo y disposición.	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El COE realiza una gestión fundamentada en su manual de procedimientos misionales y los resultados se miden en función del No. de personas movilizadas hacia área segura. Evidencia: Números de personas salvadas, informe de situación Huracán fiona.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El impacto positivo institucional del COE, que da expresado en de la gestión la preparación, respuesta y asistencia humanitaria en favor de sus ciudadanos Cliente. Evidencia: informe final operativo de navidad 2022, e Informe final tormentas: Laura y María.	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	El COE, en su accionar siempre trata de innovar por lo que sistematizar todo el proceso y registrar las buenas prácticas es una labor de fundamental, lo que garantiza la actualización de sus herramientas de gestión. Evidencia: Doc. Sistematización Ejercicio de Simulación.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Acuerdos interinstitucionales para el fortalecimiento de las capacidades del COE con la embajada americana e INTEC. Evidencia: Documentos Firmados.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El COE, siempre impulsa innovaciones en sus herramientas para mejorar servicios/ productos. Evidencia: Aplicación alerta COE y cursos en línea.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El COE siempre asume las reformas del sector Público y la implementa. Evidencia: NOBACI y SISMAP.	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El COE dispone de un sistema de gestión de logística que garantiza la eficiencia del uso de los recursos y de sus instalaciones. Evidencia: NOBACI y el SIGEF.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El COE dispone de novedosas tecnologías que garantizan niveles de eficiencia y eficacia. Evidencia: COE Móvil, La APP y sistema de pantallas integradas.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El COE, promueve y participa en eventos nacionales e internacionales con organizaciones	

	similares para el intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas. Evidencia: Invitación a talleres e intercambio de experiencia, México	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El COE promueve las alianzas para impulsar la sinergia y verifica permanentemente el cumplimiento de los acuerdos y convenios. Evidencia: Acuerdos con Embajada de los Estados Unidos.	
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.).	Para el COE, la digitalización ha permitido una mejoría en la gestión institucional, así como una respuesta oportuna de la población además una reducción de costos en foto copias e impresiones debido a que se han automatizados los procesos. Evidencia: Boletas electrónicas de evaluación de daños. La digitalización de documentos.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El COE está participando en la certificación de la Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), de hecho, hemos ido progresando en términos de puntaje de tal forma que hoy nos encontramos en la posición número 91 de 160 instituciones. Evidencia: OPTIC/NORTIC.	No se ha medido.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El COE, cumple con su programación física-financiera, vinculada a los objetivos asumidos en su PEI, tal es el caso que en la última medición tenemos un 93%. Evidencia: Evaluación presupuestaria física-financiera, último trimestre.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El COE, en cumplimiento de su misión que consiste en salvar vida procura maximizar el uso de los recursos que recibe.	

	Evidencia: Reducción de 8.78% en comparación de precio para la adquisición de bienes en este año.	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.