

**CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS
C. O. E**



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Coordinador
Planificación del COE**

**Evaluador (es)
Miembros del Comité de Calidad**

Santo Domingo

29 de octubre 2022

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.

Este Auto-diagnostico CAF, fue el resultado de una serie de jornadas de trabajo con los diferentes departamentos del COE, ejecutado y coordinado por el comité de calidad, para el desarrollo del mismo utilizamos una metodología interactiva, aplicando dicha guía CAF, para el análisis de la organización por área, en función de los 9 criterios y 28 subcriterios apoyándonos en los ejemplos que contiene la Guía como base fundamental para desarrollar los puntos fuertes y las oportunidades de mejoras del COE. Cabe resaltar esta metodología CAF para la Evaluación institucional, nos permitió la identificación de nuestra fortaleza y las áreas de mejora de la organización, así como también favoreció el conocimiento de nuestras buenas prácticas.

Estamos seguros que con el diseño e implementación de un plan de acción de mejora como resultado de nuestra auto-evolución CAF, lograremos una cultura de mejora continua en nuestro desempeño institucional y por ende la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios-clientes. Es importante señalar el acompañamiento y las orientaciones recibidas por parte del MAP, el cual contribuyó a que lográramos alcanzar el propósito propuesto con la aplicación de este Auto-diagnostico Institucional.

I. ASPECTOS GENERALES.

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN.

Planificar y dirigir todas las acciones de coordinación y facilitar la operación conjunta entre las instituciones del Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta a partir de la declaratoria de alerta, ante la probable ocurrencia de un evento adverso o en ocurrencia súbita del mismo en cualquier lugar del territorio nacional, que supere las capacidades regionales, provinciales y municipales, con el fin de apoyar la preparación y respuesta para contribuir a minimizar los efectos derivados de manera eficiente y eficaz.

I.1.2 VISIÓN.

Ser una entidad líder en la coordinación de la Planificación, organización, dirección y control eficiente de acciones concertadas, efectivas y ágiles para la atención de situaciones de Riesgo, Emergencias y Desastres (RED), en la República Dominicana. La coordinación e integración de esfuerzos interinstitucionales del Estado en caso de emergencia y desastres, de los aportes y las capacidades existentes en la sociedad dominicana.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.

Los valores y las actitudes del personal de la institución parten de la cultura organizacional de la misma y determinan la calidad del servicio, la eficacia en el logro de objetivos y la eficiencia en la utilización de métodos y recursos. A continuación, se detallan los valores de la Institución:

- a) Ética: Implica el compromiso con los intereses de los beneficiarios.
- b) Honestidad: Es la rectitud evidenciada en las acciones; transparencia y sinceridad en las relaciones con sus beneficiarios, proveedores, empleados, directores y todo el público en general.
- c) Solidaridad: Compromiso de adhesión a la causa de la organización y con los beneficiarios.
- d) Trabajo en Equipo: Entendida como la complementariedad entre los grupos que interactúan en las organizaciones.
- e) Respeto: Entendido como la consideración mutua entre seres humanos sea que estén de acuerdo o no.
- f) Responsabilidad: Es la acción del cumplimiento de deberes y funciones y se vincula con la ética, calidad y honestidad.
- g) Mística: Es la forma de dedicarse al trabajo. Se vincula con la solidaridad y con el trabajo en equipo; con el carácter voluntario, la dedicación y el deseo de servicio, y;
- h) Transparencia y rendición de cuentas: El Centro de Operaciones de Emergencia (COE), es transparente en sus decisiones y actividades, por lo tanto, debe revelar de forma clara, precisa y completa, en grado razonable y suficiente la información sobre sus decisiones, políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.

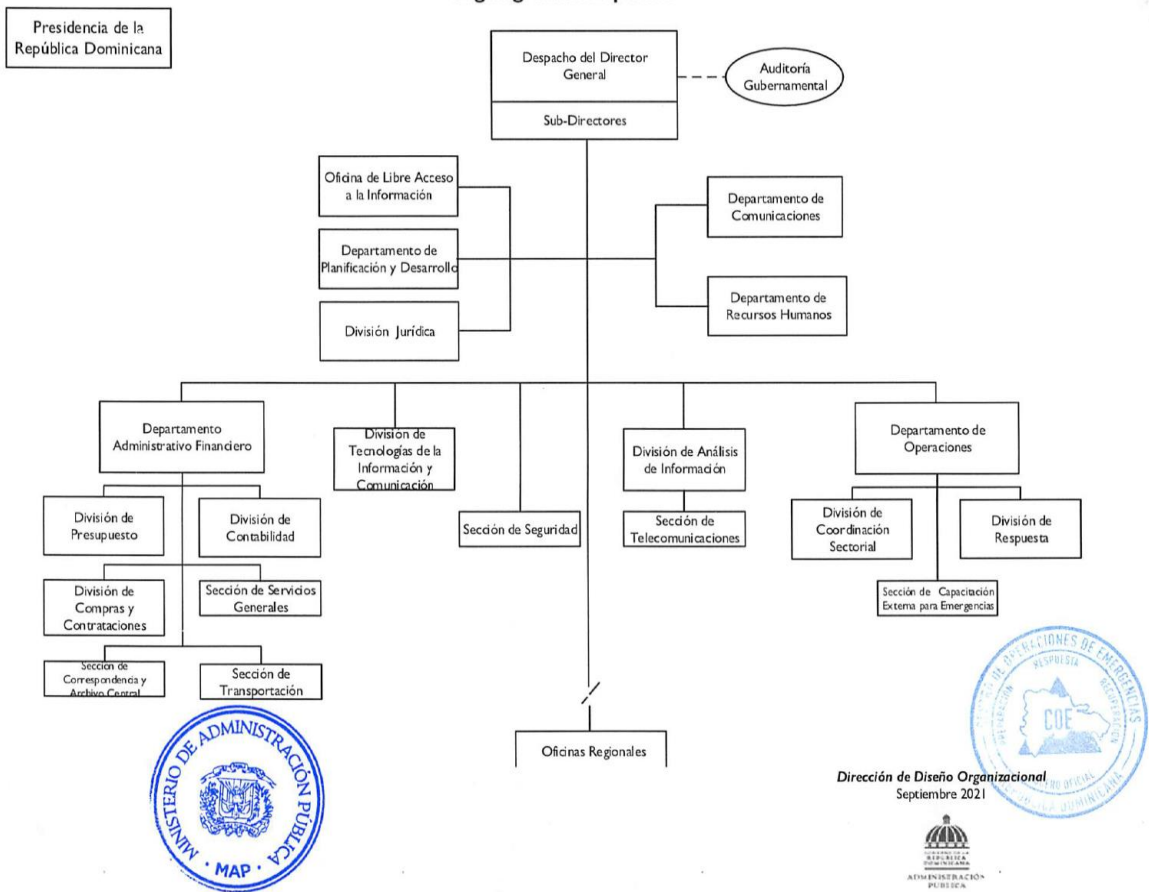
1.1.4 BASE LEGAL.

El COE, es el resultado del impacto de huracán Georges el país el 22 de septiembre del año 1998, el centro se concretiza con el apoyo de cooperación del gobierno de los estados unidos y fue creado mediante el Decreto 260-2001, este posteriormente fue ratificado por la Ley No.147-02 de fecha 22 de septiembre del 2002, la misma en su artículo 12 establece que el COE, es el organismo oficial del estado responsable de la coordinación para la preparación y respuesta en caso de desastres. Además, es el vocero oficial del estado en caso de emergencias y desastres.

El COE tiene jurisdicción según lo establece el reglamento de aplicación. Además de la Ley No.147-02 y el Decreto 360.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)
Organigrama Propuesto



Dirección de Diseño Organizacional
Septiembre 2021



1.1.6 N/A según el MAP.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Asumimos (3), tres ejes estratégicos que orientan todo el accionar de nuestra institución y permiten alcanzar la misión institucional. Trazan el camino y permiten tener control sobre elementos o contenidos esenciales en la evolución y desarrollo organizacional.

El COE debe asumir y enfocarse en:

- 1) Eficacia Operativa;
- 2) Fortalecimiento Institucional;
- 3) Adecuada preparación para evitar el riesgo y asegurar una coordinación efectiva para una eficaz Gestión de la respuesta.

Actuar o intervenir centrando los esfuerzos en estos 3 ejes estratégicos, con ellos se asegura la conexión y relación de los objetivos y estrategias asumido por el COE con la Estrategia Nacional de Desarrollo. La organización del PEI del COE, parte de la deducción a la inducción, siguiendo una la lógica de causas y efectos que se puede ver reflejada en la numeración en los distintos niveles. Así pues, se identificaron tres grandes áreas a abordar para el próximo cuatrienio (con posibilidad de extensión), estos son los Ejes Estratégicos. Cada Eje Estratégico tiene su objetivo general y Objetivos específicos los cuales se logran a través de distintas líneas de acciones. Estas líneas de acciones (o estrategias derivadas) se consiguen a través del logro de uno (1) o varios productos.

Línea de Acción.

Objetivo General I. Desarrollar una gestión integral de alta calidad que genere la satisfacción de nuestro usuarios-clientes, sustentada en la misión y en las estrategias organizacionales, para lograr la apropiación de la reducción del riesgo y el manejo del desastres, medidas de mitigación al cambio climático por parte de los sectores público, privado, y la comunidad, y ejecutar acciones para prevenir nuevas condiciones de riesgo, mitigar las existentes y contribuir al desarrollo sostenible del país.	
Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
1.1 Ejecución de programas, proyectos y acciones de fortalecimiento institucional y organizacional del COE.	1.1.1 Fortalecidos los instrumentos de gestión de riesgo 1.1.2 Mejorada la valoración del COE, en la mentalidad de la población. 1.1.3 fortalecida la gestión de la planificación física financiera y según normativa DIGEPRES 1.1.4 Mejorado el sistema de gestión interna para la prestación

	de los servicios.
1.2 Desarrollar un modelo de gestión que permita la permanencia y la realización integral del talento humano, favorezca su bienestar laboral, la ética y la moral.	<p>1.2.1 Los recursos humanos altamente calificado y motivado</p> <p>1.2.2 Control y Monitoreo del ambiente de trabajo y puesta en práctica el código de ética por los empleados.</p> <p>1.2.3 Reconocimiento al mérito y promoción del servidor público.</p> <p>1.2.4 Capacitación y gestión para motivación del personal.</p>
1.3 Fortalecimiento de los sistemas comunicación e información.	<p>1.3.1 Gestión interna y externa de los servicios que ofrece el COE, tecnificados y modernizados.</p> <p>1.3.2 Mejorado en término de la asertividad y cantidad la información y datos como insumo y uso a lo interno y externo del COE.</p> <p>1.3.3 Implementado sistema-virtual de indicadores para monitorear y verificar las capacidades las instituciones del SPMR.</p> <p>1.3.4 Implementado software para el control y manejo de emergencia.</p> <p>1.3.5 Fortalecimiento de la ciberseguridad del sistema de Radio-comunicación.</p>
1.4 Fomentar y garantizar el acceso público la información de calidad en Reducción del Riesgo y manejo del Desastres.	<p>1.4.1 Fortalecidas las herramientas de comunicación y las capacidades de TIC del COE.</p> <p>1.4.2 Fortalecido reglamento de libre acceso a la información.</p> <p>1.4.3 Mejorado Sistema estadísticos del COE.</p>

Objetivo General 2. Garantizar sistemáticamente una efectiva preparación y respuesta ante emergencias o desastre por medio de la coordinación sectorial, territorial, local e interinstitucional para garantizar los servicios de respuesta, reconstruir y construir mejor” en la recuperación, rehabilitación y reconstrucción de acciones de organización, capacitación, entrenamiento y equipamiento para salvaguardar la vida, los bienes y el ambiente, reducir el sufrimiento de las personas y mantener la gobernabilidad para reducir el impacto de los eventos adversos, que afectan el desarrollo sostenible.

Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
<p>2.1 Diseño e implementación de modelo de gestión y control para la desconcentración de la reducción y manejo del desastre hacia el nivel regional, provincial y municipal.</p>	<p>2.1.1- Desarrollo de arquitecturas técnicas y operativas de los COE, regional, provincial, Municipales y comunal.</p> <p>2.1.2 Definida táctica y estrategia de desconcentración y de participación horizontal.</p>
<p>2.2 Garantizar espacios de participación para la sociedad civil organizada y del sector privado en la reducción riesgo y manejo del desastre para generar capacidades.</p>	<p>2.21 Organismos e Instituciones del Sistema PMR, consciente de su funciones y roles a nivel Nacional, Regional y Local.</p> <p>2.22 Conformación y fortalecimiento de los COE o Sala de Situación a nivel Institucional, regional, provincial, municipales y comunal.</p> <p>2.23 Organismos e Instituciones del Sistema PMR, disponen de planes de gestión de Riesgos.</p>
<p>2.3 Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional para la gestión de sistema de alerta temprana y la respuesta a nivel nacional, regional, provincial, municipal y comunal.</p>	<p>2.3.1 Desarrollo una red de sistemas robustos y redundantes de comunicaciones y monitoreo 24/7, sobre todas las amenazas que afectan al territorio nacional, velando por una interoperabilidad con enfoque multiamenazas.</p> <p>2.3.2 Formación en profesionales especialistas en gestión de riesgo, en la preparación, en el monitoreo y evaluación de las diversas amenazas y en general fortalecer las capacidades en la reducción y preparación para emergencia y desastre.</p>
<p>2.4 Capacitación y Preparación para la respuesta y la gestión de riesgo a nivel nacional, regional, provincial, municipal y comunal.</p>	<p>2.4.1 Adquisición de flotilla vehicular, equipos de radio comunicación y de tecnología de la información para eficaz y rápida respuesta a emergencia y desastre.</p> <p>2.4.2 Provincias preparadas para la gestión y ejecución de actividades de gestión de riesgo para el manejo de emergencia y desastre.</p> <p>2.4.3 Diseño de herramientas para la gestión de la emergencia y desastre.</p>

2.5 Fortalecer las capacidades públicas, privadas y comunitarias existentes en RRD, para mejorar la Resiliencia.	<p>2.5.1 Desarrollo de las capacidades técnicas, humanas, institucionales, de comunidades y gobiernos locales frente a las emergencias y desastres.</p> <p>2.5.2 Diseño de programas de preparación, formación y capacitación.</p> <p>2.5.3 Formulación de programas de información y difusión públicas.</p>
2.6 Fortalecer un sistema de comunicación robusto y redundante que actúe en situaciones de emergencia de manera eficaz y eficiente.	<p>2.6.1 Desarrollo de planes sectoriales Institucionales y territoriales, en todos los niveles de la división política administrativo del país.</p> <p>2.6.2 Desarrollo de un programa de mantenimiento de las infraestructuras de la comunicación.</p>

Objetivo General 3. Desarrollar capacidades en las instituciones y las comunidades a nivel territorial por medio del intercambio información, de experiencias y buenas prácticas, la capacitación conjunta y la comunicación, para reducir la vulnerabilidad de la población y aumentar su Resiliencia.

Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
3.1 Descentralizar las capacidades en el manejo de una emergencia y desastre a nivel local y comunal.	<p>3.1.1 Desarrollo de un sistema de registro estadístico.</p> <p>3.1.2 Implantación de un sistema de base de datos que facilite la transferencia de información y buenas prácticas.</p> <p>3.1.3 Preparación estructuradas en gestión del riesgo de desastre</p>
3.2 Preparación y reducción del riesgo para una respuesta eficiente y eficaz.	<p>3.2.1 Reducida la morbilidad y mortalidad generada por eventos progresivos o por de impacto súbito.</p> <p>3.2.2 Mejorada la eficacia y eficiencia de las operaciones en el manejo de una emergencia o desastre.</p>
3.3 Fortalecer las estructuras locales para lograr una autosuficiencia en el manejo del desastre.	<p>3.3.1 Comunidades mejor preparadas.</p> <p>3.3.2 Ciudadanía orientadas y actuando preventivamente.</p>

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Es evidente que dentro de las fortalezas inidentificadas en el Auto-diagnostico CAF, está en gran liderazgo que ejerce nuestra organización, para cumplir con su mandato de ley, el cual consiste en Coordinar el macro-proceso de Manejo del Desastre, que incluye 4 procesos y 20 procedimientos. Esto ha impactado favorablemente en el cumplimiento de nuestra Misión, que consiste en salvar vida, a la vez que ha consolidado nuestro Valores y Misión institucional. Además, El Centro de Operaciones de Emergencias cuenta con una serie de Herramientas para la gestión integral del riesgo de desastre, como, por ejemplo: Manual de Organización y Funciones del COE, Manual de Procesos Misionales y Plan Estratégico Institucional, entre otros, estos instrumentos de gestión favorecen el monitoreo y control de las acciones que se realiza. El Plan estratégico del COE establece un sistema de indicadores que nos permite verificar permanentemente el estado de avance y el cumplimiento de los objetivos y las metas asumidas en nuestro plan estratégico 2020-2024.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Se identificó que debemos fortalecer los mecanismos de selección con criterios de Justicia Igualdad, Diversidad, además es necesario la formulación de un plan integral para la gestión ambiental de los desechos sólidos, como por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, también un plan para la disminución de consumo de la energía eléctrica, de igual forma se evidencio la necesidad de establecer políticas orientada a la creación de programas de incentivos, es pertinente el desarrollo de estudio para medir la satisfacción de nuestro usuarios clientes a través de la aplicación de técnicas de levantamientos de información, por ejemplo, por medio de encuestas, entrevistas, retroalimentación, grupos focales, sobre los servicios y productos. Se deberá avanzar en la promoción de una cultura que acentué la equidad de genero

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

Es Necesario formular una política de responsabilidad social que sea vinculante con los ejes estratégico, asumido en la planificación del COE.

2.1.3 PERSONAS.

Es necesario impulsar un mayor acompañamiento individual, para fortalecer las capacidades de las personas. También es preciso fortalecer la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas para favorecer el análisis costo/beneficio. Además, se requiere fortalecer e impulsar un proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional, que incluya criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Es preciso fortalecer las carreras para las mujeres y desarrollar planes con visión de igualdad.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.

Se requiere ser más exhaustivos para analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Además, se debe avanzar en sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos. Así mismo es necesaria la formulación de un plan integral para la gestión ambiental tomando en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos

2.1.5 PROCESOS.

Debemos continuar fortaleciendo la participación de manera más activa de nuestro ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los productos, a través de encuestas, talleres y otras técnicas de participación, la realimentación y la retroalimentación, a los fines de tener una aproximación teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas y Continuar fortaleciendo el trabajo en equipo para generar sinergia y motivación, para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Aplicar con mayor rigurosidad un sistema de indicadores que nos permite verificar y corregir las desviaciones en los procesos implementados.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Debemos continuar fortaleciendo en su implementación las píticas sobre la responsabilidad social de la organización. Debemos también fortalecer el plan de reconocimiento para desarrollar con más Frecuencia el reconocimiento individual y de equipos Debemos desarrollar un Plan de carrera sistemático, para el desarrollo de

competencias, además fomentar la motivación y empoderamiento.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Debemos implementar y fortalecer las políticas sobre la responsabilidad social de la organización.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Habrá que fortalecer el monitoreo externo de nuestro desempeño institucional a través de la implementación de una auditoría social, que verifique el impacto de nuestras acciones realizadas.

También valorar la motivación de los empleados, usuarios-cliente, además por ejemplo: índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos. Verificar el rendimiento individual, desempeño, resultados de las evaluaciones.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Indiscutiblemente que la aplicación del modelo CAF, es un proceso de ganar-ganar para las instituciones del estado, esto así debido a que involucra a todas las áreas y departamentos de la organización y le permite identificar oportunidades y áreas de mejoras y en esa dinámica o proceso de aplicación del Auto-diagnóstico CAF, El COE COMO RESULTADO FINAL podrá consolidar y fortalecer su posicionamiento en la Población Dominicana.

La práctica y experiencia acumulada durante la aplicación de diagnóstico CAF, ha sido significativo y gratificante para los actores del COE, de forma tal que le ha permitido a la dirección estratégica del Centro, poder conocer de forma estructurada, cuáles son las principales falencias de nuestra organización, pero sobre todo esta evaluación favoreció el compromiso institucional, de asumir e impulsar un proceso continuo de transformar aquellas debilidades en fortalezas para la organización, a los fines de mejorar la calidad de nuestros productos, de manera tal que nuestros usuarios-clientes, se sientan empoderados, comprometidos, pero sobre todo con una satisfacción total del producto demandado y recibido. En cuanto a las dificultades surgidas durante el proceso de gestión de la evaluación, podemos señalar:

- 1) Familiarizarnos con la guía y su aplicabilidad,
- 2) Muchas preguntas que se vinculan,

Finalmente nos parece que es recomendable que se revise su formulación y la cantidad de preguntas, con el propósito de reducirla y lograr con ello, que las organizaciones puedan

realizar un levantamiento muchos más objetivo y aproximado a la naturaleza de la organización.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	119	128
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	121	131
3: Personas (100 puntos)	83	92
4: Alianzas (100 puntos)	88	93
5: Procesos (120 puntos)	106	113
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	86	94
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	89	91
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	85	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	86	92
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	863	924

5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.