

# INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF JUNIO 2023



Junio 2023

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



INTRODUCCIÓN

OBJETIVO..... 2

ALCANCE ..... 2

RESULTADOS GLOBALES ..... 2

DESARROLLO ..... 3

Acción I: Implementar matriz de riesgos de NOBACI segundo grado al menos por encima de 80 puntos..... 3

Acción II: ConclUir actividades de la NOBACI para incrementar los resultados indicador a 80 puntos o más (resultado en verde)..... 4

ACCIÓN III: Recertificación de la Norma Nortic A5 ..... 5

ACCIÓN IV: Elaboración de un tablero de indicadores (dashboard) de la plataforma de indicadores de gestión para simplificar la presentación de las informaciones..... 6

Acción VI: Capacitación del equipo timón de participación en el Premio Nacional de la Calidad ..... 7

Acción VII: Realización de la memoria para la participacion del CONCURSOS DEL premio de calidad ..... 9

Acción VIII: Recopilación de evidencias para la participación en el Premio Nacional de Calidad. .... 11

Acción IX- Participar en el Premio Nacional de calidad ..... 12

## OBJETIVO


Presentar el avance del cumplimiento del Plan de Mejora del modelo de excelencia CAF 2023 y el estatus de la implementación de las actividades comprometidas.

## ALCANCE

El periodo del plan de mejora es el del enero a junio 2023 y la evaluación comprende los avances obtenidos a junio 2023.

## RESULTADOS GLOBALES

El resultado global de cumplimiento hasta la fecha es de 82%, a continuación se presenta la tabla global del plan de mejora para el año 2023.

 <b>PLAN DE MEJORA "AUTODIAGNÓSTICO CAF" 2023</b> <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>					
Items	Subcriterio	Criterio	Acciones	Responsable	% Avance
1	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Implementar matriz de riesgos de NOBACI segundo grado al menos por encima de 80 puntos	Teresa Garcés	100%
2	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Concluir actividades de la NOBACI para incrementar los resultados indicador a 80 puntos o más (resultado en verde verde)	Teresa Garcés	100%
3	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Recertificación de la Norma Nortica A5	Martín Santana	100%
4	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Elaboración de un tablero de indicadores (dashboard) de la plataforma de indicadores de gestión para simplificar la presentación de las informaciones	Alma Vargas	100%
5	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	Implementación del dashboard de indicadores de gestión	Alma Vargas	20%
6	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Capacitación del equipo timón de participación en el Premio Nacional de la Calidad	Teresa Garcés	100%
7	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Realización de la memoria para la participación del concurso del premio de calidad	Teresa Garcés	100%
8	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Recopilación de evidencias para la participación en el Premio Nacional de Calidad.	Teresa Garcés	100%
9	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Participar en el Premio Nacional de calidad	Lourdes Florentino	100%
10	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Realizar plan de acción del informe de retorno de la participación del CAF	Teresa Garcés	0%
<b>Total cumplimiento</b>					<b>82%</b>

DESARROLLO

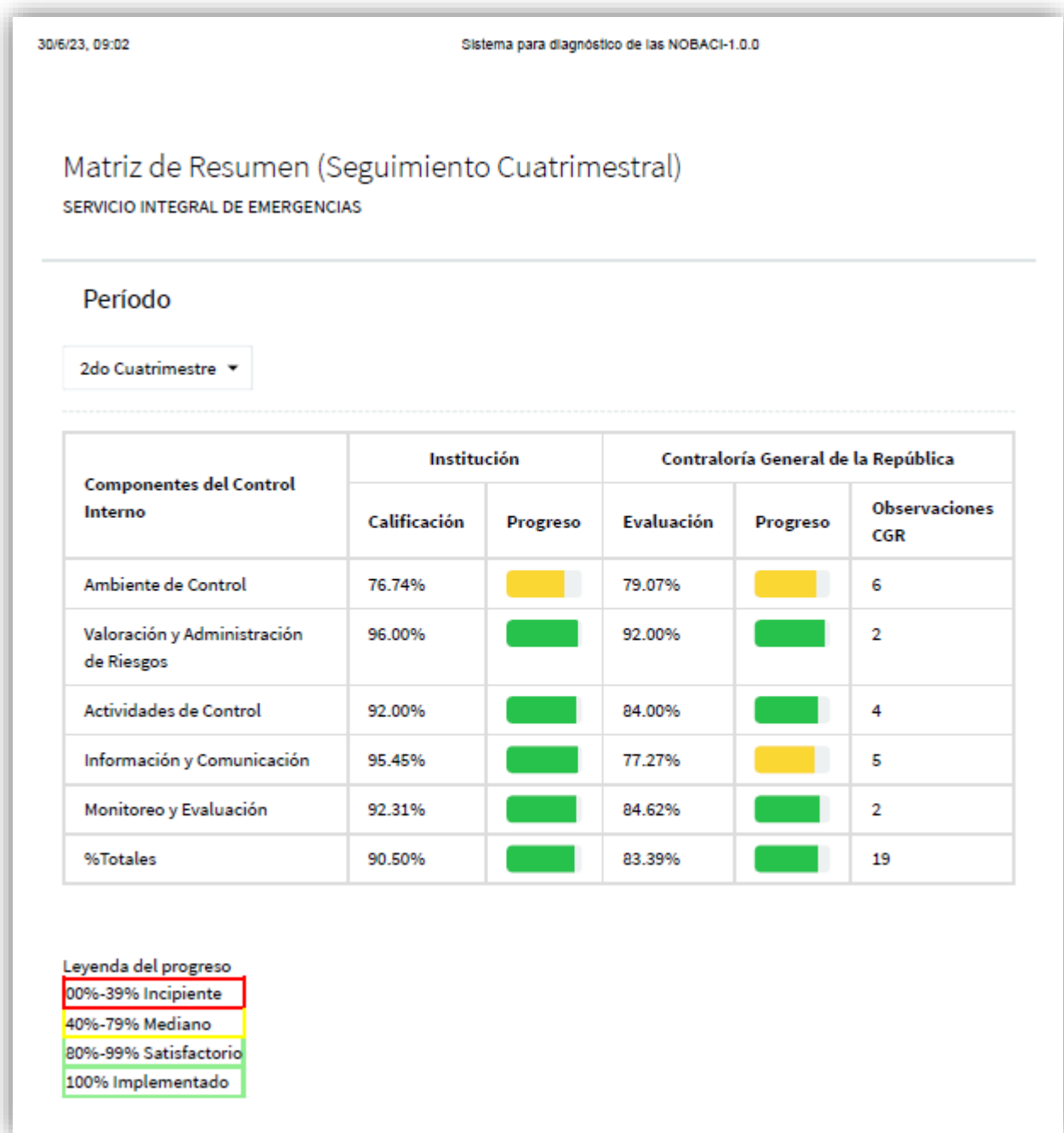
A continuación, se presentan las evidencias de cada una de las actividades realizadas del plan de mejora CAF periodo 2023:

**ACCIÓN I: IMPLEMENTAR MATRIZ DE RIESGOS DE NOBACI SEGUNDO GRADO AL MENOS POR ENCIMA DE 80 PUNTOS**

CONTRALORIA DOMINICANA REPUBLICA		NIVELES DE IMPLEMENTACIÓN			
		INCIPIENTE	0% - 39%		
		MEDIANO	39% - 79%		
		SATISFACTORIO	80% - 99%		
		IMPLEMENTADO	100%		
		NIVEL ACTUAL	98%		
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL NORMAS DE SEGUNDO GRADO</b>					
<b>INSTITUCIÓN: SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>					
#	REQUERIMIENTOS	ESTATUS	EVIDENCIA	RESPONSABLE	COMENTARIO
<b>Los recursos invertidos en inventarios están dirigidos a atender planes de adquisiciones autorizados y articulados con los Planes Operativos Anuales y en este sentido los inventarios de bienes deben:</b>					
1a	Estar disponibles en tiempo y forma para atender los requerimientos planificados.	SI	PO-DAF-CBT-01-Política de Bienes y Suministros, Pag. 4, Política VII.2 Recepción de Bienes y Suministros y Pag. 7 Política VII.8 Despacho de Bienes y Suministros, Versión 4.	División de Control de Bienes	
1b	Estar identificados con descripciones, códigos y clasificados conforme a las normativas vigentes para tales fines.	SI	Inventario de control de bienes.		Solicitar el inventario de SIAB/Litesyt
1c	Ser administrados, preferiblemente con medios electrónicos, para generar información oportuna, confiable para la toma de decisiones y con la debida transparencia. Los sistemas de información de inventarios deben permitir la comunicación con los demás sistemas y subsistemas que conforman el SIAFE u otros, para responder a las demandas de información institucional exigida por órganos retores.	SI	Sistema Litesyt		Desconocemos si este sistema se comunica con los demás sistemas y subsistemas que conforman el SIAFE
1d	Estar registrados y valorados de conformidad con las normas contables emitidas por DIGECOG y la DGBN, en lo que sea aplicable.	SI	Sistema Litesyt		El sistema se encuentra validado por la DIGECOG y DGBN
1e	Mantener los registros contables conciliados con las existencias físicas, y sus diferencias debidamente analizadas y justificadas.	SI		Departamento Financiero	Validar este punto con el Departamento Financiero
1f	Estar protegidos contra pérdidas por sustracción (robo o hurto).	SI			en la base area los responsables de la seguridad son los militares de esa area, en el espacio que tenemos en
<b>Responsabilidad sobre los Controles Internos para Inventarios</b>					
2	Delegar en una unidad especializada, según el estudio de necesidades y particularidades de cada entidad, la responsabilidad de administrar y/o gestionar los diferentes inventarios físicos existentes, bajo la coordinación de la Dirección Financiera o equivalente.	SI	Reportes de Inventario que se realizan trimestralmente	División de Control de Bienes	
3	Diseñar e implementar las políticas y procedimientos, que soporten la gestión de los inventarios, como normas secundarias de control interno alineadas con las NOBACI de primero y con las presentes normas de segundo grado, así como con cualquier otra disposición que la CGR emita.	SI	PO-DAF-CBT-01-Política de Bienes y Suministros, Versión 4.	División de Control de Bienes	
4	Mantener las normas secundarias de control interno (políticas y/o procedimientos de gestión de inventario), actualizadas, aprobadas y socializadas, consistente con la normativa emitida por esta CGR, así como por los órganos retores de las finanzas públicas, tales como DIGECOG, DGBN y DGCP, entre otros.	SI	PR-DAF-CBT-03-Proceso de Inventario de Bienes y Suministros, Pag. 7, versión 4.	División de Control de Bienes	
5	Hacer buen uso de los inventarios, evitando pérdidas, obsolescencia o daño durante su custodia.	SI	PR-DAF-CBT-03-Proceso de Inventario de Bienes y Suministros, Pag. 5, 6, 7, versión 4.	División de Control de Bienes	
6	Emitir reportes de inventarios, con detalle de las existencias y su valoración, con la frecuencia mínima establecida por la DIGECOG y por la DGBN. Previo a la emisión de estos reportes debe realizarse una conciliación entre existencias físicas, registros de auxiliares y de mayores en la contabilidad general. Cualquier diferencia debe ser subsanada previamente.	SI	Reportes de Inventario que se realizan trimestralmente	División de Control de Bienes	
<b>Normas para las Etapas del Proceso de Inventario</b>					
7	Velar que en la gestión de inventarios se identifiquen, documenten e implementen con claridad las diferentes etapas del proceso de inventarios, con sus responsables y sus respectivas actividades de control para poder brindar el debido aseguramiento. En este sentido, el proceso de gestión de inventarios comprende: A. Recepción de inventarios, B. Administración o gestión de inventarios, C. Despacho de inventarios.	SI	PO-DAF-CBT-01-Política de Bienes y Suministros, Versión 3	División de Control de Bienes	
<b>Normas Generales de Recepción de Inventarios</b>					
8	Elaborar, implementar, socializar y mantener las normas secundarias de control interno (políticas y/o procedimientos) relativas a la recepción de inventarios actualizadas y consistentes con la normativa emitida por la CGR, así como por DIGECOG, la DGBN y la DGCP, entre otros.	SI	PR-DAF-CBT-01-Proceso de Recepción de Bienes y Suministros, Versión 4	División de Control de Bienes	
9	Velar por el registro oportuno de los bienes recibidos, verificando la coincidencia en precio, calidad, cantidad, especificaciones y demás condiciones negociadas y/o establecidas en las órdenes de compras y/o contratos, entre las partes.	SI	PR-DAF-CBT-01-Proceso de Recepción de Bienes y Suministros, Versión 4	División de Control de Bienes	
10	Velar por el adecuado resguardo de los bienes recibidos a momento de su recepción, garantizando las condiciones operativas y de uso de los mismos previo envío al resguardo y custodia en el área de asignación.	SI	PR-DAF-CBT-01-Proceso de Recepción de Bienes y Suministros, Versión 4	División de Control de Bienes	

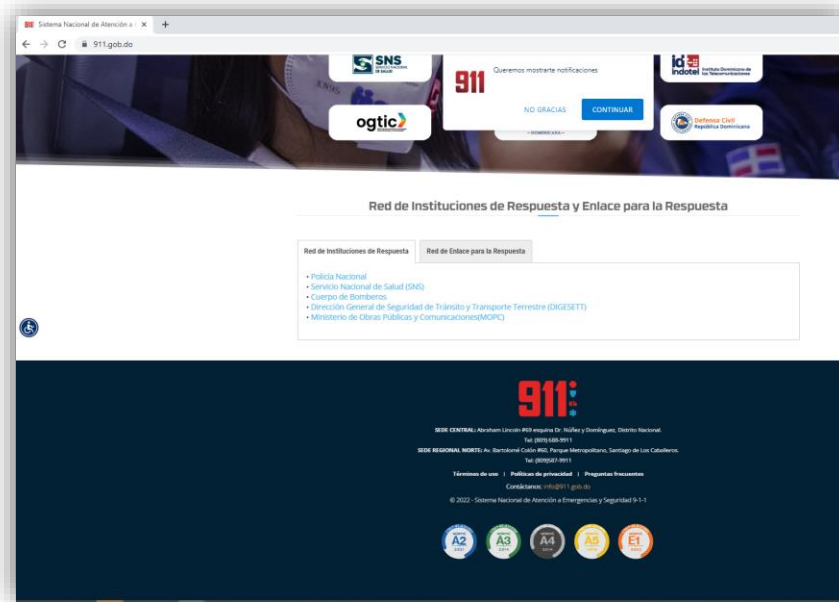
Avance global de un 100%.

**ACCIÓN II: CONCLUIR ACTIVIDADES DE LA NOBACI PARA INCREMENTAR LOS RESULTADOS INDICADOR A 80 PUNTOS O MÁS (RESULTADO EN VERDE)**



**Avance global de un 100%.**

ACCIÓN III: RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA NORTIC A5



**From:** Emmanuel Reyes - ogtic <[emmanuel.reyes@ogtic.gob.do](mailto:emmanuel.reyes@ogtic.gob.do)>  
**Sent:** jueves, 1 de junio de 2023 4:45 p. m.  
**To:** Daniel Cruz <[Daniel.Cruz@911.gob.do](mailto:Daniel.Cruz@911.gob.do)>  
**Subject:** Cierre de Auditoría NORTIC A5:2019, 9-1-1.

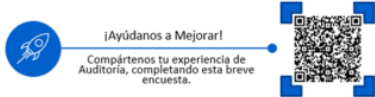
You don't often get email from [emmanuel.reyes@ogtic.gob.do](mailto:emmanuel.reyes@ogtic.gob.do). [Learn why this is important](#)

Buenas tardes Sr. Cruz,

Después de un cordial saludo, le informo que el **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1** ha demostrado el cumplimiento con los requerimientos establecidos en la **NORTIC A5:2019**, razón por la que extendemos unas emotivas felicitaciones a todo el equipo involucrado en el logro de esta **recertificación**.

En ese orden, indicamos que en el transcurso de esta semana estaremos remitiendo el informe de auditoría final correspondiente a este proceso, junto a este, se estará remitiendo por igual el Sello Digital de Certificación NORTIC correspondiente.

Ante cualquier duda, con relación a estas informaciones, nos ponemos a la orden y reiteramos las felicitaciones al organismo por el presente logro.



Con deferencia,



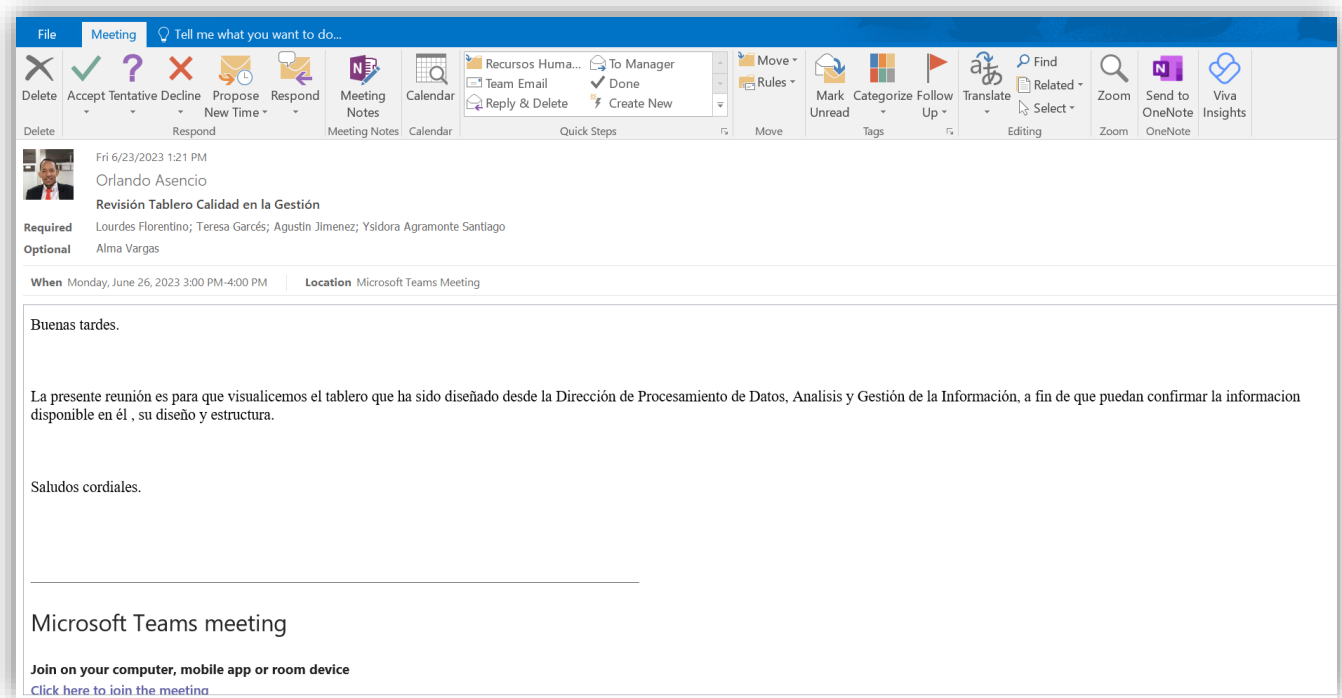
**Emmanuel Reyes**  
 Encargado de División de Auditoría y Monitoreo de Normas  
 Departamento de Normas y Estándares

Ave. Rómulo Betancourt #311, Edificio Corporativo Vista 311,  
 Bella Vista, Sto. Dgo., R.D.  
 Tel.: 809.286.1009 Ext. 2299  
 Flota: 809.723.7533  
[emmanuel.reyes@ogtic.gob.do](mailto:emmanuel.reyes@ogtic.gob.do) | [www.ogtic.gob.do](http://www.ogtic.gob.do)



Avance global de un 100%.

**ACCIÓN IV: ELABORACIÓN DE UN TABLERO DE INDICADORES (DASHBOARD) DE LA PLATAFORMA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA SIMPLIFICAR LA PRESENTACIÓN DE LAS INFORMACIONES**



**Avance global de un 100%.**

**ACCIÓN VI: CAPACITACIÓN DEL EQUIPO TIMÓN DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD**

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1  
 Fecha de Emisión: 21/04/2015  
 Versión: 03  
 Código: FO-DPD-DPD-01  
**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
 Fecha Última Actualización: 19/03/2019

Facilitador: *Teresa Garza*  
 Fecha: *10 de marzo 2023*

Tipo de la reunión:  
 Socialización   
 Reunión departamental   
 Otros: (indicar) *Desarrollo Participación Premio Nacional de la Calidad*

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	<i>Nataly D. Pastora Montes</i>	<i>Analista Legal</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Naty Fernández</i>	<i>Enc. Comunic. Digital</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Harold Fobos</i>	<i>Enc. Fideicomiso</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Comun Lucero</i>	<i>Analista de Calidad</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Golemy Lucas</i>	<i>Analista de Calidad</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Carla D. Jimenez</i>	<i>Enc. Desarrollo Institucional</i>	<i>[Firma]</i>
7	<i>Sammy Ramirez</i>	<i>Enc. Resp. Emergencias</i>	<i>[Firma]</i>
8	<i>Harold Lisa Acuña Estigarribia</i>	<i>Enc. Dev. Servicios Clientes</i>	<i>[Firma]</i>
9	<i>Melissa Rodriguez Taveras</i>	<i>Supervisor sop Mont. VV</i>	<i>[Firma]</i>
10	<i>Viviana Baez</i>	<i>Supervisor sop Mont. VV</i>	<i>[Firma]</i>
11	<i>Luciana Trujillo</i>	<i>Enc. Resp. Emergencias</i>	<i>[Firma]</i>
12			
13			

Fin del documento  
 Este formulario puede extenderse a otras páginas.  
 Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

Page 1 of 1

**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1  
 Fecha de Emisión: 21/04/2015  
 Versión: 03  
 Código: FO-DPD-DPD-01  
**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
 Fecha Última Actualización: 19/03/2019

Facilitador: *Teresa Garza*  
 Fecha: *10 de marzo 2023*

Tipo de la reunión:  
 Socialización   
 Reunión departamental   
 Otros: (indicar) *Desarrollo Participación Premio Nacional de la Calidad*

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	<i>Lourdes Florentino</i>	<i>Dir. P.D</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Luis Jimenez</i>	<i>Dir. P.D</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Sra. Ana Hernández</i>	<i>Enc. Redes y Comunicaciones</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Xayara Espinal</i>	<i>Enc. Archivo y Corresp.</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Xida Perera</i>	<i>Enc. Dev. Mat. Gestión Calidad</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Damaris Aquino Torres</i>	<i>Enc. de Calidad</i>	<i>[Firma]</i>
7	<i>Glennys Ray</i>	<i>Analista de planificación</i>	<i>[Firma]</i>
8	<i>Ysadora Asunción S.</i>	<i>Coord. Control de Costos, Inv. y Asesoría</i>	<i>[Firma]</i>
9	<i>ANERYS TOSE DE LA CRUZ</i>	<i>Analista Productividad</i>	<i>[Firma]</i>
10			
11			
12			
13			

Fin del documento  
 Este formulario puede extenderse a otras páginas.  
 Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

Page 1 of 1





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

Fecha de Emisión: 21/04/2015  
Versión: 03

Código: FO-DPD-DPD-01  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
Fecha Última Actualización: 19/03/2019

Facilitador:	Mylene Gass	
Fecha:	15-03-2023	
Tipo de la reunión	Socialización	<input checked="" type="checkbox"/> Preparación para premio nacional de Calidad
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>
	Otros: (indicar)	

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Astaly D. Portuondo	Analista Legal	Astaly
2	Golenny Lucas	Analista de Calidad	G. Lucas
3	Rita Feynández	Enc. Comunic. Digital	Rita
4	Mildred Morales	Enc. Proceso de Atención	Mildred
5	Glennys Pérez	Analista de Planificación	Glennys Pérez
6	Wilber César Sánchez Estévez	Enc. Dir. Servicio al Cliente	Wilber
7	Cristina (Trinidad)	Enc. Dir. Atención al Cliente	Cristina
8	Viviana Barz	Svp. VV Sop y Mant. ZM	Viviana Barz
9	Melissa Rodríguez T.	Supervisor sop Mant. VV	M. Rodríguez
10	Diandra Aguado S.	Coord. Control de Gestión de C.	Diandra
11	Edilyn Sánchez T.	P. A. I.	Edilyn
12	Damaris Aquino Cuevas	Especialista de Calidad	Damaris Aquino
13	Carmen Linares	Analista de Calidad	Carmen Linares
14	Melissa Cabello	Enc. Dir. Calidad E.N.	Melissa Cabello
15	Ysela Pérez	Enc. Dir. Met. Calidad	Ysela Pérez

Page 1 of 2

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

Fecha de Emisión: 21/04/2015  
Versión: 03

Código: FO-DPD-DPD-01  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
Fecha Última Actualización: 19/03/2019

16	Saraiges Hernández	Enc. Redes y Comunicaciones	Saraiges
17	Dayana Espinal	Enc. Archivo y Correspondencia	Dayana
18	Tanny Román	Enc. Recepción Emergencias	Tanny
19	Agustín Jiménez	Enc. Desarrollo Institucional	Agustín
20			
21			
22			
23			
24			

Fin del documento

Este formulario puede extenderse a otras páginas.  
Nota: Los espacios no utilizados deben ser completados con N/A y expresa que otra información no es necesaria.

Page 2 of 2

Avance global de un 100%.

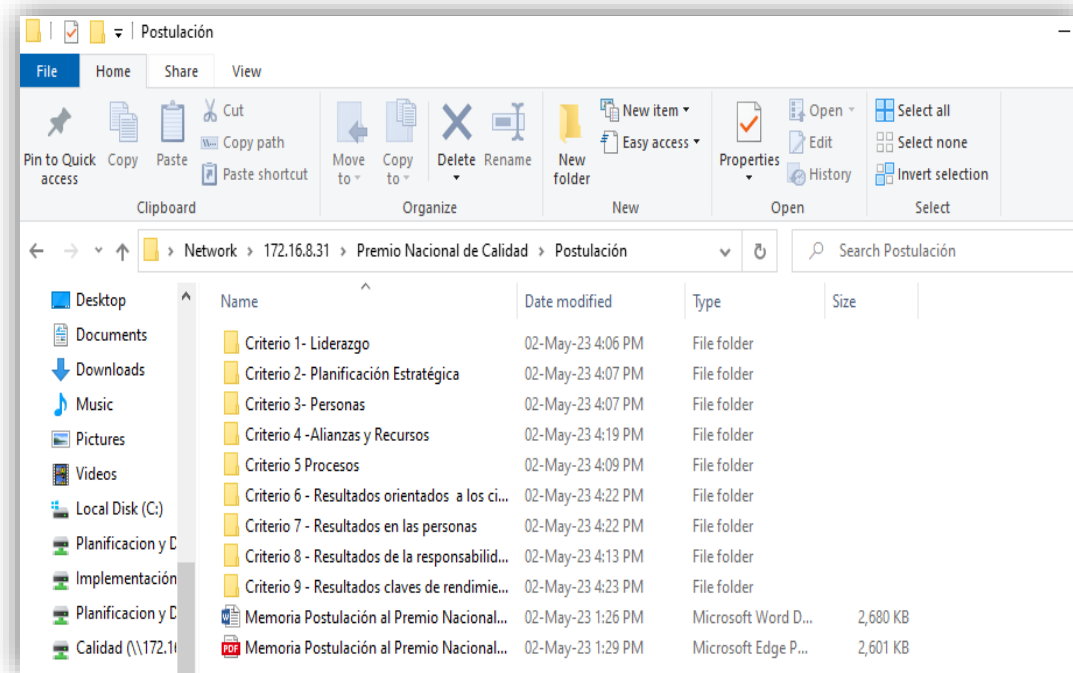
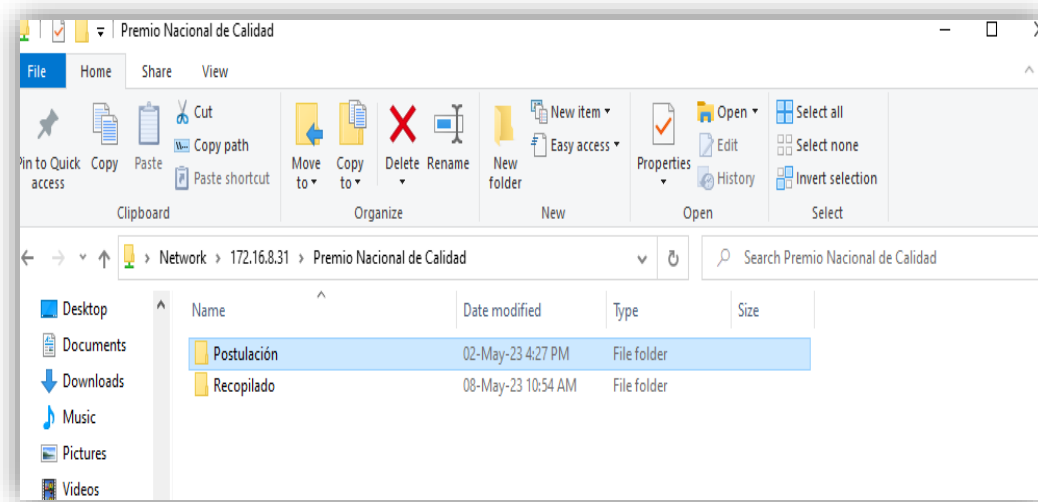
ACCIÓN VII: REALIZACIÓN DE LA MEMORIA PARA LA PARTICIPACION DEL CONCURSOS DEL PREMIO DE CALIDAD





**Avance global de un 100%.**

**ACCIÓN VIII: RECOPIACIÓN DE EVIDENCIAS PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.**





ACCIÓN IX- PARTICIPAR EN EL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD





**Avance global de un 100%.**

## Bloque de aprobación

Posición/Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por: Coordinadora Control de Gestión de Calidad	Ysidora Agramonte		30/junio/2023
Verificado por: Enc. Depto. Calidad en la Gestión	Teresa Garcés		30/junio/2023