

# INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF AGOSTO 2023



Agosto 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 IV: Implementación del dashboard de indicadores de gestión..... 7

Acción VI: Capacitación del equipo timón de participación en el Premio Nacional de la Calidad ..... 8

Acción VII: Realizacion de la memoria para la participacion del CONCURSOS DEL premio de calidad ..... 10

Acción VIII: Recopilación de evidencias para la participación en el Premio Nacional de Calidad. .... 12

Acción IX- Participar en el Premio Nacional de calidad ..... 13

## 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 90%, a continuación, se presenta la tabla global del plan de mejora para el año 2023.

 PLAN DE MEJORA "AUTODIAGNÓSTICO CAF" 2023 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1					
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)	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	Martin 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	100%
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%

**Total cumplimiento** 90%

DESARROLLO

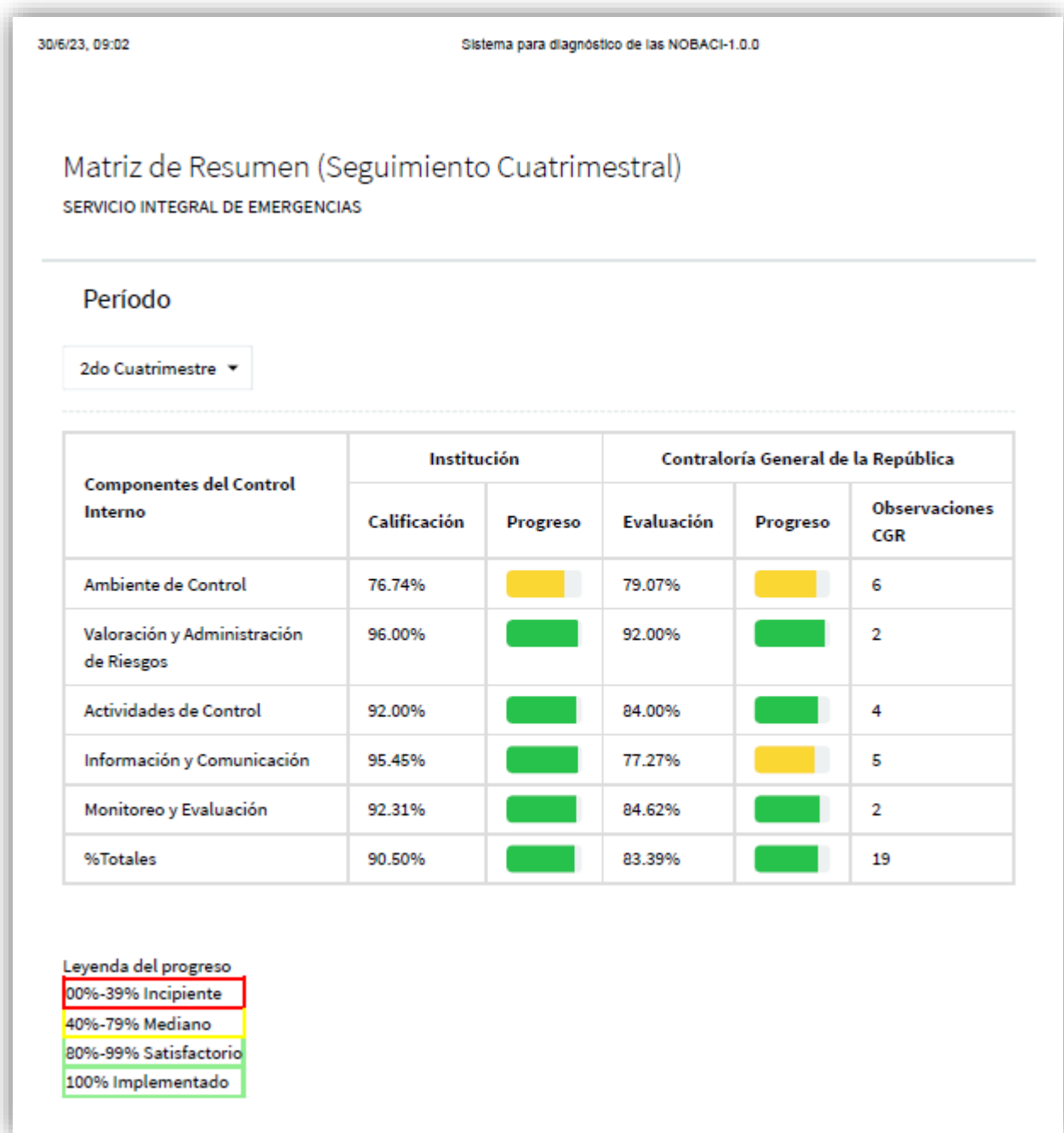
A continuación, se presentan las evidencias de cada una de las actividades realizadas del plan de mejora CAF periodo 2023:

**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	

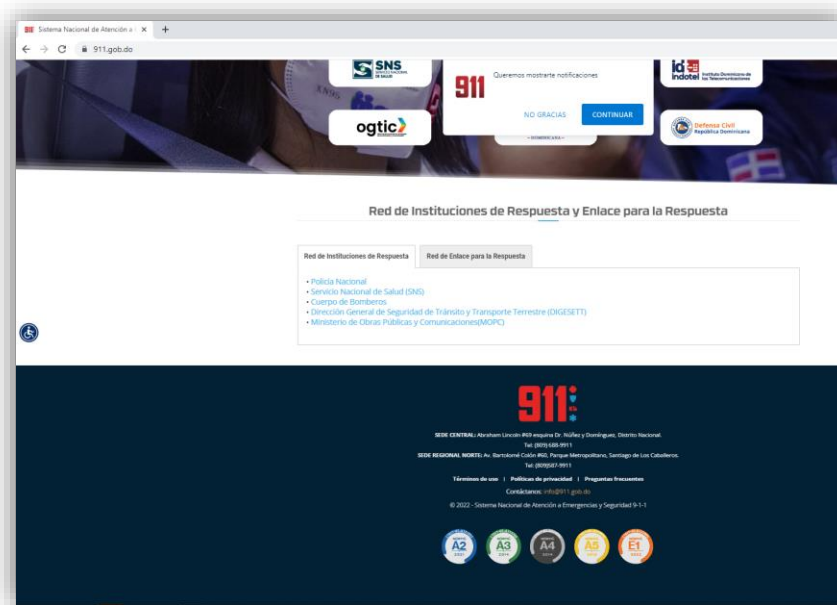
Avance global de un 100%.

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



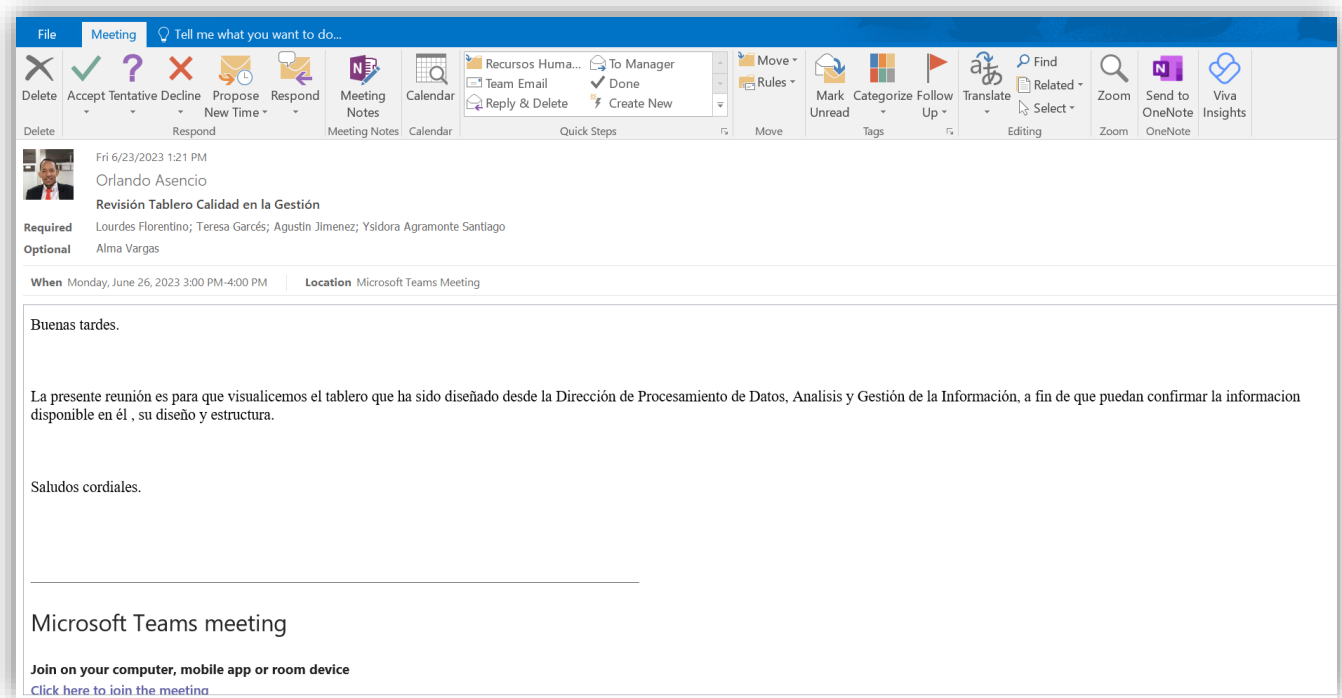
**Avance global de un 100%.**

ACCIÓN III: RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA NORTIC A5



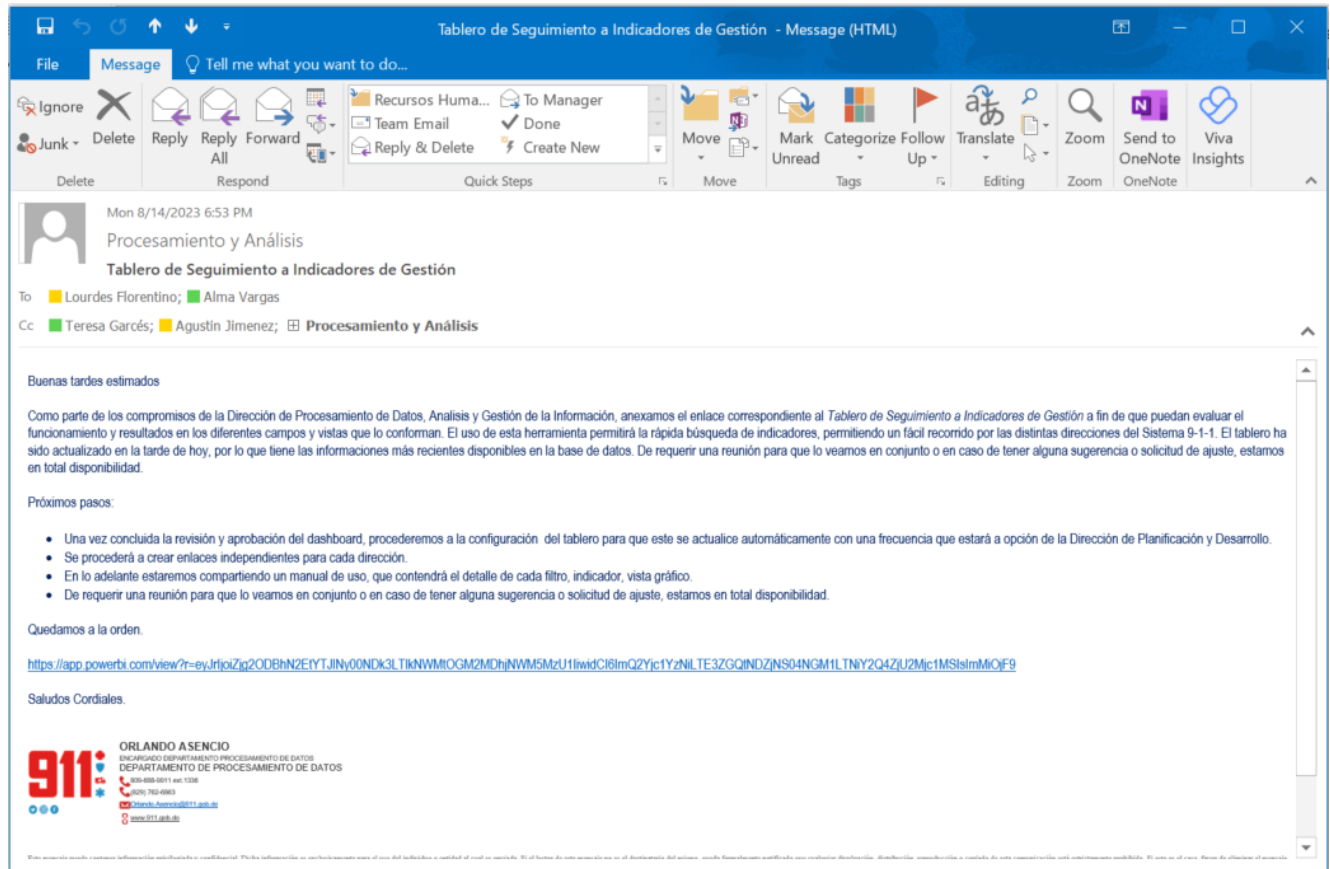
Avance global de un 100%.

**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 V: IMPLEMENTACIÓN DEL DASHBOARD DE INDICADORES DE GESTIÓN



Avance global de un 100%.



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

<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015 Versión: 03	
Código: FO-DPD-DPD-01	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>		
Fecha Última Actualización 19/03/2019			
Facilitador:	Teresa Garín		
Fecha:	10 de marzo 2023		
Tipo de la reunión	Socialización	<input type="checkbox"/>	
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>	
	Otros: ( indicar )	Tránsito Participación Premio Nacional de la Calidad	
No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Nataly D. Fortuna Arce	Analista Legal	[Firma]
2	Nina Fernández	Enc. Com. Proje. Digital	[Firma]
3	Harold Joto	Enc. Fideicomiso	[Firma]
4	Camila Suárez	Analista de Calidad	[Firma]
5	Gelemy Lucas	Analista de Calidad	[Firma]
6	Carolina Pérez	Enc. Desarrollo Institucional	[Firma]
7	Tammy Ramírez	Enc. Resp. Emergencias	[Firma]
8	Harold Lisa Arce	Enc. Serv. Servicios Clientes	[Firma]
9	Melissa e. Patricete Taveras	Supervisor sop Mont. VV	[Firma]
10	Viviana Boer	Supervisor sop Mont. VV	[Firma]
11	Carolina Trujillo	Supervisor Proyección	[Firma]
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

<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015 Versión: 03	
Código: FO-DPD-DPD-01	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>		
Fecha Última Actualización 19/03/2019			
Facilitador:	Teresa Garín		
Fecha:	10 de marzo 2023		
Tipo de la reunión	Socialización	<input type="checkbox"/>	
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>	
	Otros: ( indicar )	Tránsito Participación Premio Nacional de la Calidad	
No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Lourdes Herasino	Dir. P y D	[Firma]
2	Joselyne Torres	RIA	[Firma]
3	Suzanny Hernández	Enc. Redes y Comunicaciones	[Firma]
4	Xayra Espinal	Enc. Archivos y Correo	[Firma]
5	Xida Peña	Enc. Div. Mat. Gestión Calidad	[Firma]
6	Damaris Aquino Benes	Especialista de Calidad	[Firma]
7	Gelemy Pérez	Analista de planificación	[Firma]
8	Ysadora Asuntono S.	Coordinadora de Gestión de Calidad	[Firma]
9	YANERUS JOSE DE LA CRUZ	Analista Productividad	[Firma]
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:	Yerusa Guzmán		
Fecha:	15-03-2023		
Tipo de la reunión	Socialización	<input checked="" type="checkbox"/> Preparación para primer nivel al Callcenter	
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>	
	Otros: (indicar)		

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Antaly D. Pastora Torres	Analista Legal	[Firma]
2	Golemy Lucas	Analista de Calidad	G. Lucas
3	Pity Fejandale	Enc. Comunc. Digital	[Firma]
4	Mildred Moros	Enc. Producción	[Firma]
5	Glennys Pérez	Analista de Planificación	[Firma]
6	Michelle Rosa Sandoval Estévez	Enc. Dir. Servicio al Cliente	[Firma]
7	[Firma]	[Firma]	[Firma]
8	Viviana Baez	Svp. VV Sop y Mant. ZM	[Firma]
9	Melissa Rodríguez T.	Supervisor sop Mont. VV	[Firma]
10	[Firma]	Coord. Control de Gestión de C.	[Firma]
11	[Firma]	P.A.L.	[Firma]
12	Damaris Aquino Guzmán	Especialista de Calidad	[Firma]
13	Carmen Linares	Analista de Calidad	[Firma]
14	Melissa Collado	Enc. Dir. Calidad E.N.	[Firma]
15	Yedda Pérez	Enc. Dir. Met. Calidad	[Firma]

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	[Firma]	Enc. Redes y Comunicaciones	[Firma]
17	[Firma]	Enc. Archivos y Correspondencia	[Firma]
18	[Firma]	Enc. Recepción Emergencias	[Firma]
19	[Firma]	Enc. Desarrollo Institucional	[Firma]
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



Reply Reply All Forward IM

Fri 12-May-23 11:27 AM

Premio Nacional a la Calidad <premiocalidad@map.gob.do>  
**Resultado de Revisión y Validación de Memoria de Postulación -PNC-2023 (911)**

To: Teresa Garcés; Ysidora Agramonte Santiago; Aida Peña Nicolás

Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

---

Señores del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911):

Luego de un cordial saludo, desde la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua les informamos que hemos recibido y realizado la segunda revisión de su memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano, en su versión XIX, determinando que la misma cumple con los requisitos establecidos en las Pautas para Presentación de Memorias de Postulación -PNC-. En consecuencia, la misma **ha sido aceptada como válida y conforme**, por lo que se formaliza su participación y pase a la fase de evaluación externa de la premiación.

Saludos Cordiales.

Right-click or tap and hold here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of this picture from the Internet.

**Premio Nacional a la Calidad**

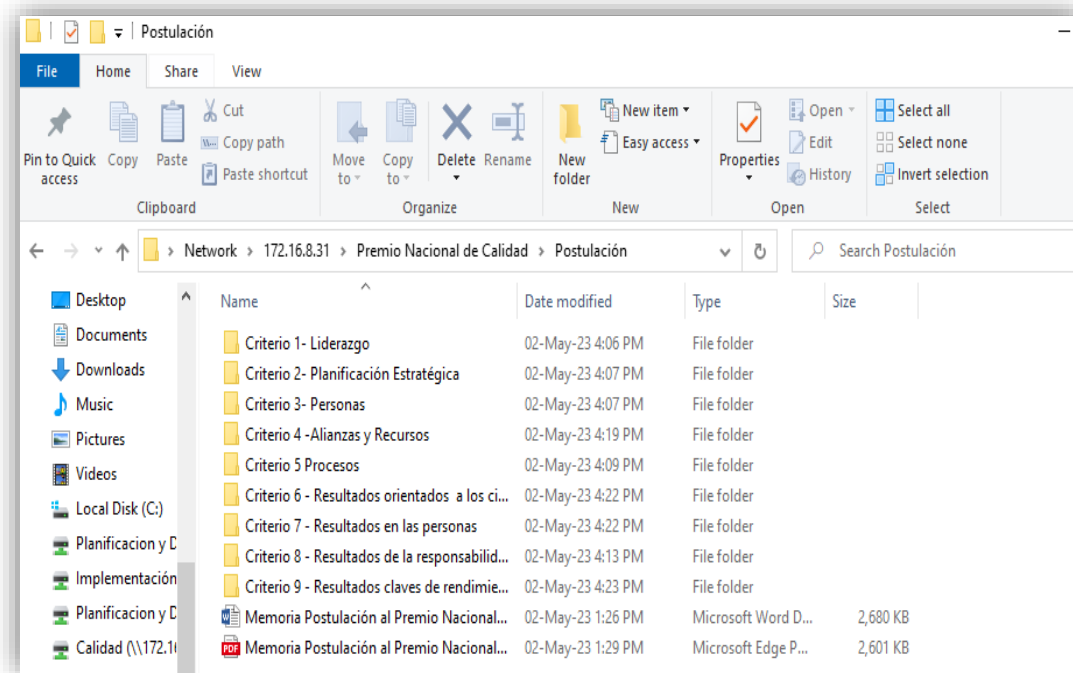
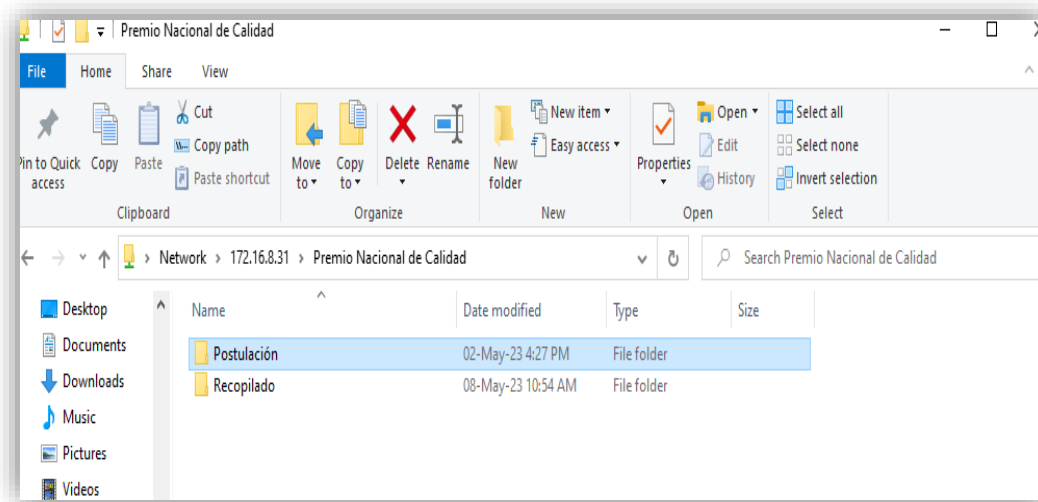
T: 809 682 3298 Ext. **MAP.GOB.DO**  
M:

Este mensaje puede contener información confidencial, con la intención de que sea utilizada por las personas u organizaciones a quienes está dirigida, por lo que su uso es exclusivo para su destinatario. Si usted ha recibido este mensaje por error, favor de eliminarlo e informar al remitente del mensaje a través de un correo de respuesta. En tanto que si este es el caso, le avisamos que queda prohibida la distribución o reproducción de este e-mail y/o sus anexos. El MAP no se hace responsable de las opiniones vertidas en esta comunicación que no estén acordes con su quehacer y fines, y que no se revistan de un carácter oficial. Esta institución desconoce cualquier responsabilidad por cualquier acción u omisión cometida por personas no autorizadas, relacionadas a la información contenida en este mensaje o sus anexos.

Antes de imprimir este e-mail, piense bien si es necesario hacerlo. En el MAP estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente.

**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