

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

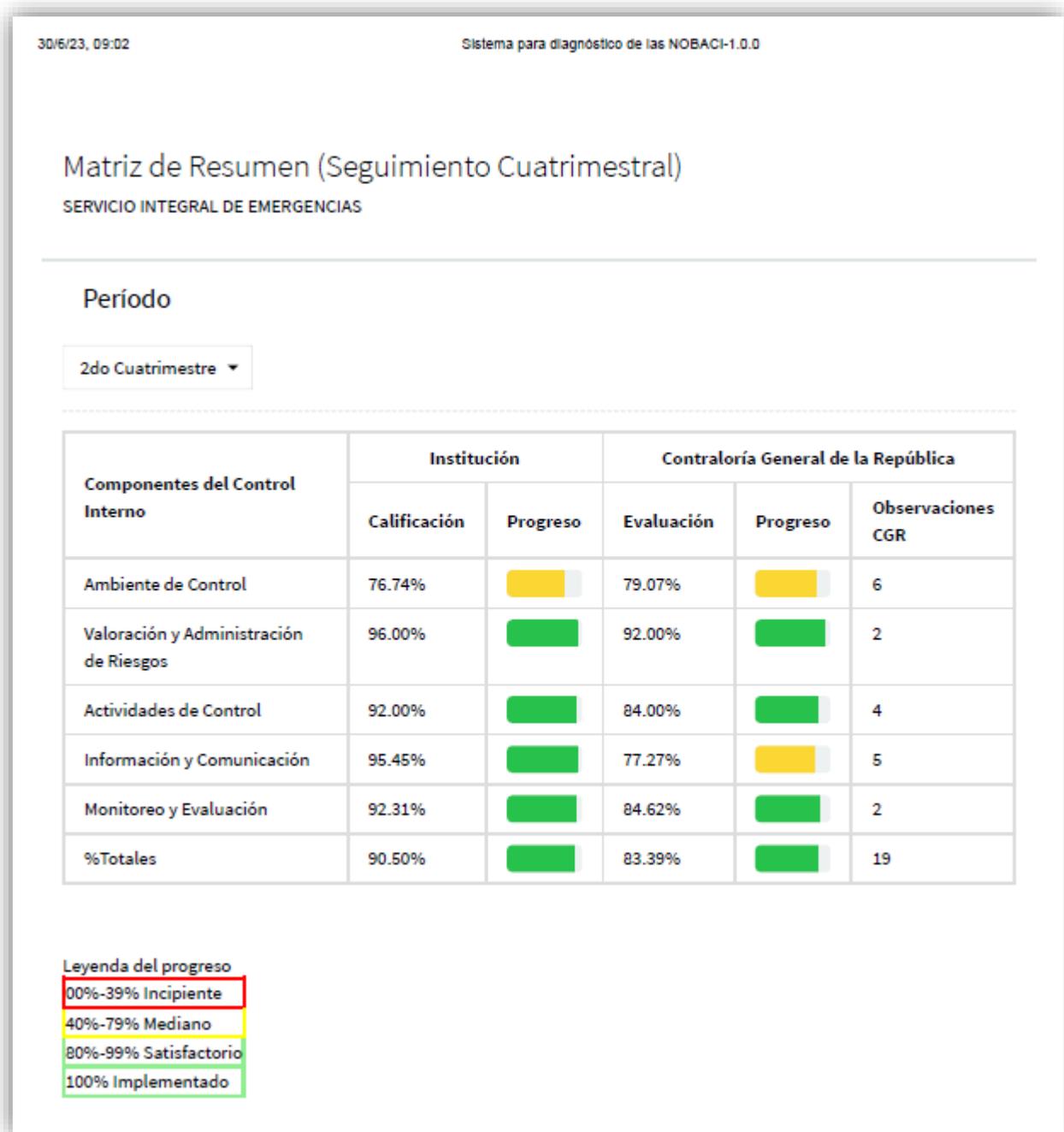
A continuación, se presentan las evidencias de cada una de las actividades realizadas del plan de mejora CAF periodo 2023:

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%		
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL NORMAS DE SEGUNDO GRADO					
INSTITUCIÓN: SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1					
#	REQUERIMIENTOS	ESTATUS	EVIDENCIA	RESPONSABLE	COMENTARIO
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:					
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 DIGECCG y la DGBN, en lo que sea aplicable.	SI	Sistema Litesyt		El sistema se encuentra validado por la DIGECCG 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
Responsabilidad sobre los Controles Internos para Inventarios					
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 DIGECCG, 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 DIGECCG 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	
Normas para las Etapas del Proceso de Inventario					
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	
Normas Generales de Recepción de Inventarios					
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 DIGECCG, 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	

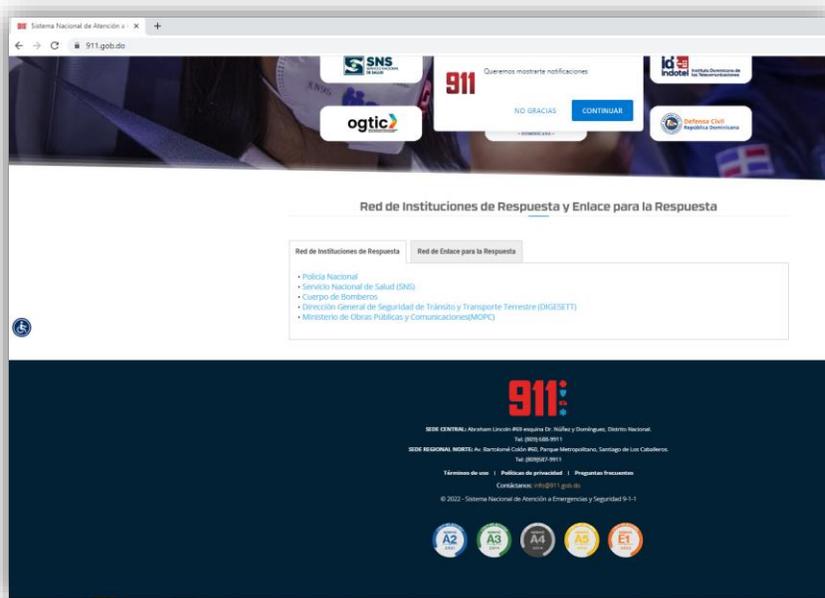
Avance global de un 100%.

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



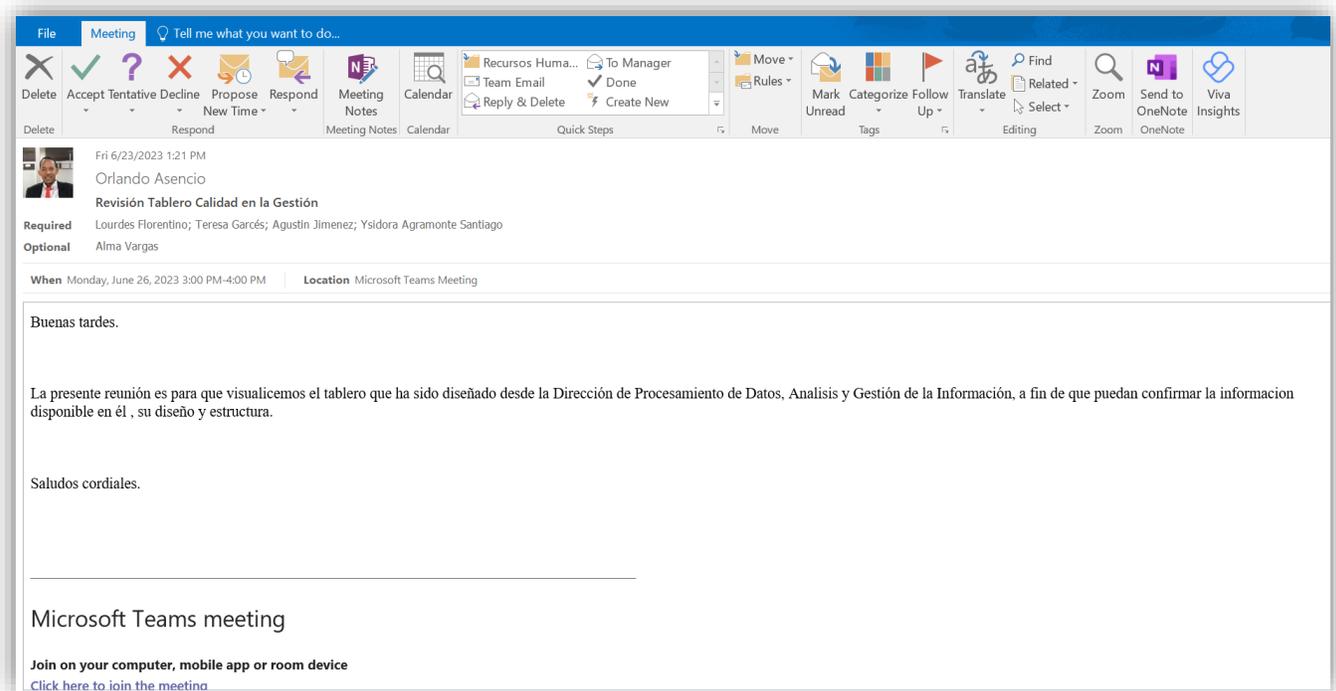
Avance global de un 100%.

ACCIÓN III: RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA NORTIC A5



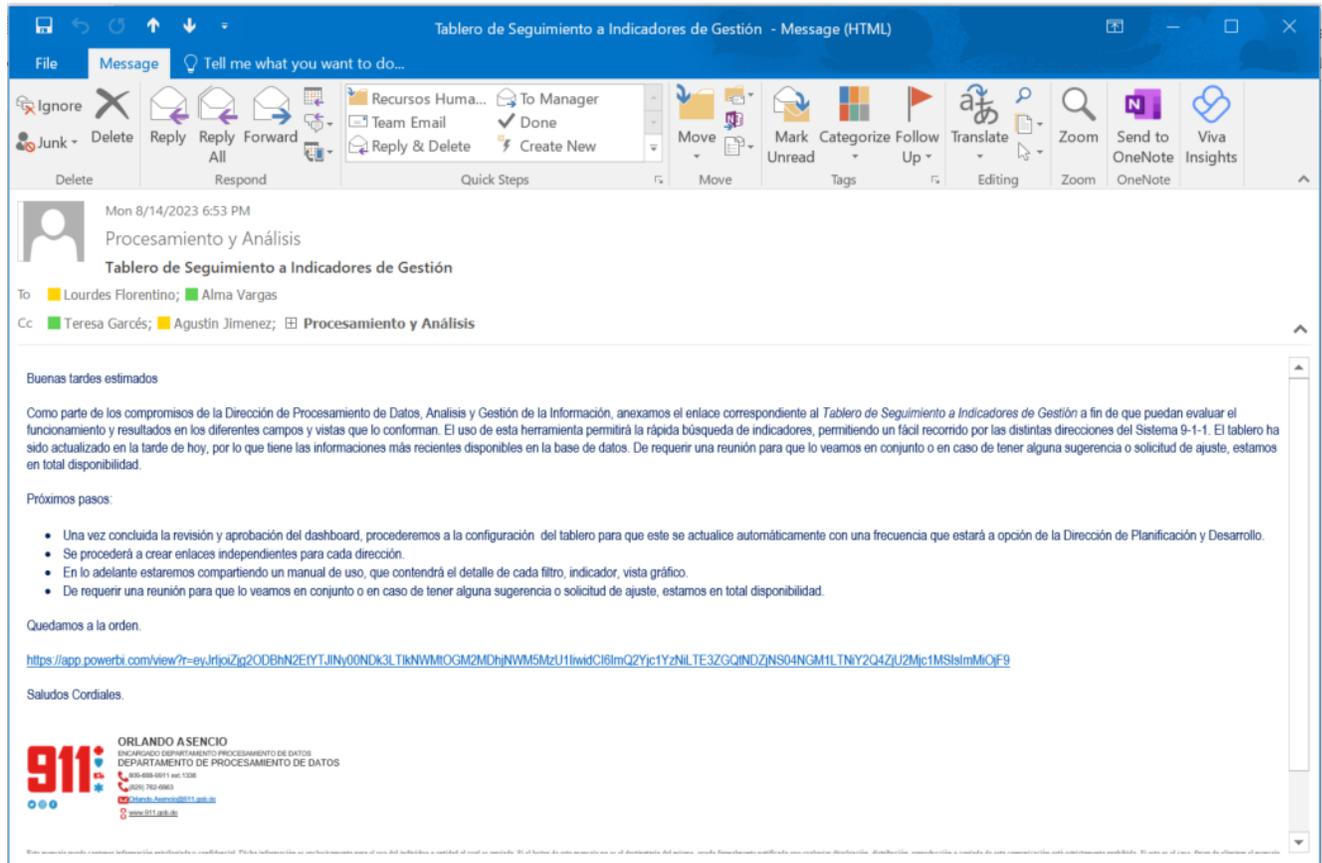
Avance global de un 100%.

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

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015 Versión: 03 Fecha Última Actualización 19/03/2019	
Código: FO-DPD-DPD-01	REGISTRO DE ASISTENCIA		
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. Fed. de Com. de T. y T.	[Firma]
4	Camila Suárez	Analista de Calidad	[Firma]
5	Golemy Lucás	Analista de Calidad	[Firma]
6	Carolina Pérez	Enc. Desarrollo Institucional	[Firma]
7	Tammy Ramírez	Enc. Resp. Emergencias	[Firma]
8	Harold Lisa Arce	Enc. de Serv. al Ciudadano	[Firma]
9	Melissa e. Patrigea Taveras	Supervisor sop. Mont. VV	[Firma]
10	Viviana Boer	Supervisor sop. Mont. VV	[Firma]
11	Carolina Trujillo	Enc. de Serv. al Ciudadano	[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

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015 Versión: 03 Fecha Última Actualización 19/03/2019	
Código: FO-DPD-DPD-01	REGISTRO DE ASISTENCIA		
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 Heraspio	Dir. P y D	[Firma]
2	José Luis Torres	RIA	[Firma]
3	Silvia Hernández	Enc. Redes y Comunicaciones	[Firma]
4	Xayra Espinal	Enc. Archivos y Correo	[Firma]
5	Xida Peña	Enc. Dir. Mat. Gestión Calidad	[Firma]
6	Damaris Aquino Benes	Enc. de Calidad	[Firma]
7	Glennys Pérez	Analista de planificación	[Firma]
8	Ysadora Asunción 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:	Yverson Guzmán		
Fecha:	15-03-2023		
Tipo de la reunión	Socialización	<input checked="" type="checkbox"/> Preparación para primer reunión al Cabildo	
	Reunión departamental	<input type="checkbox"/>	
	Otros: (indicar)		

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Antalio D. Pastora Torres	Abogado Legal	[Firma]
2	Gabriel Lucas	Analista de Calidad	G. Lucas
3	Pitzy Fernández	Enc. Comunc. Digital	Pitzy
4	Mildred Morales	Enc. Producción	[Firma]
5	Glennys Pérez	Analista de Planificación	Glennys Pérez E
6	Michelle Rosa Sandoval Estévez	Enc. Dir. Servicio al Cliente	[Firma]
7	Carolina Jiménez	Enc. Dir. Servicio al Cliente	[Firma]
8	Viviana Borrero	Svp. VV Sop y Mant. ZM	[Firma]
9	Melissa Rodríguez T.	Supervisor sop Mont. VV	[Firma]
10	Yolanda Amador S.	Coord. Control de Gestión de C.	[Firma]
11	Delcy D. Inocencio T.	P.A.L.	[Firma]
12	Damaris Aquino Guzmán	Especialista de Calidad	Damaris Aquino
13	Carmen Linares	Analista de Calidad	Carmen Linares
14	Melissa Collado	Enc. Dir. Calidad E.M.	Melissa Collado
15	Yverson Guzmán	Enc. Dir. Mont. Calidad	Yverson Guzmán

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	Silvia Hernández	Enc. Redes y Comunicaciones	[Firma]
17	Dayana Espinal	Enc. Archivos y Correspondencia	[Firma]
18	Jimmy Ramírez	Enc. Recepción Emergencias	[Firma]
19	Adriana Jiménez	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:

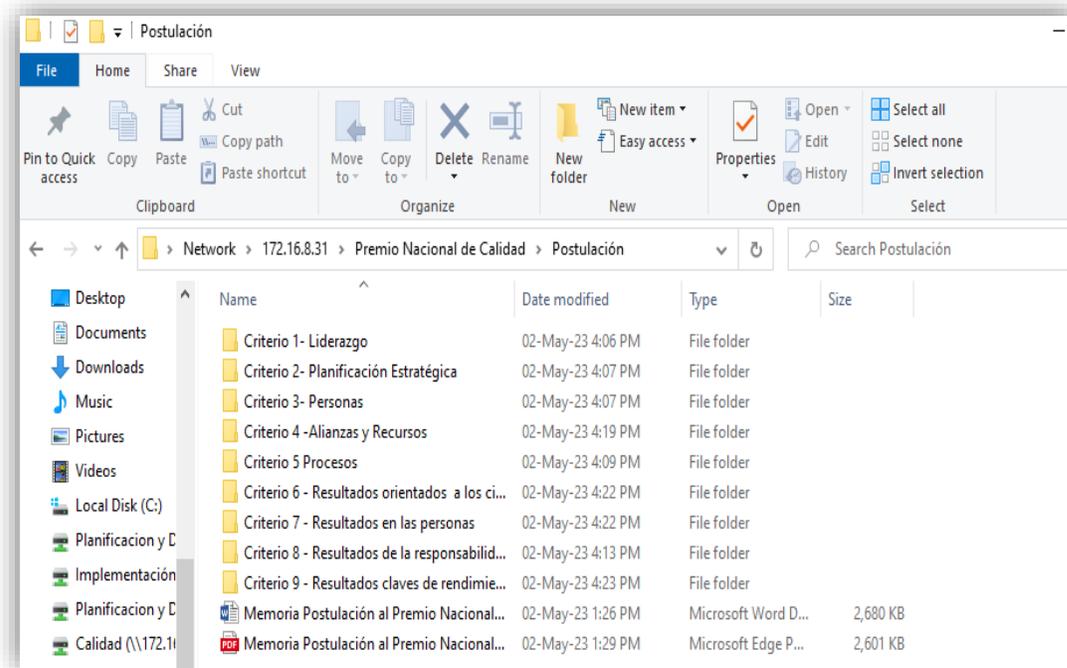
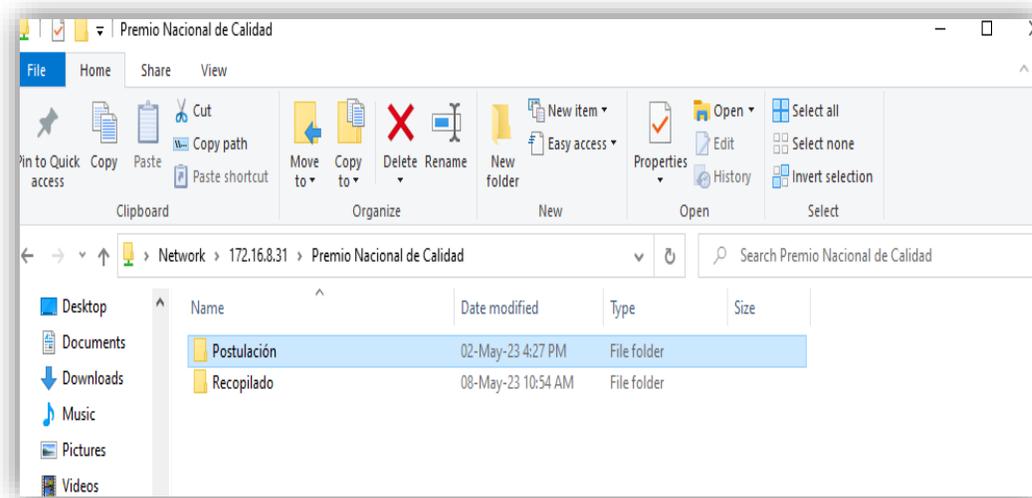


Este mensaje puede contener información confidencial, con la intención de que sea utilizada por las personas u organizaciones a quienes está dirigida, por lo que su uso es exclusivo para su destinatario. Si usted ha recibido este mensaje por error, favor de eliminarlo e informar al remitente del mensaje 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



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%.

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