# DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD


**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador**
**Teresa Garcés**

**Evaluador (es)**
**Aida Peña, Melissa Collado, Jeury Quezada, Golenny Lucas, Carmen Linares, Carmen Núñez, Damaris Aquino**


**Santo Domingo**
**16/06/2025**

## CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 realizó como cada año la autoevaluación de Modelo de Excelencia CAF, para este ejercicio, el Comité de Evaluación realizó acercamientos a todas las áreas de institución para realizar el autodiagnóstico, recopilando las evidencias de cumplimiento de cada uno de los subcriterios del modelo versión 2020.

En este ejercicio el Sistema 9-1-1 ha identificado puntos fuertes en cada uno de los subcriterios y algunas oportunidades de mejora, que, de implementarse, se eficientizará mejora las operaciones de la institución.

Adicional a completar la matriz de autoevaluación, se realizó este informe del proceso y un plan de mejora de las oportunidades de mejoras encontradas.

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### 1.1.1. MISIÓN

Coordinar de manera efectiva la atención a las situaciones de emergencia y seguridad en el territorio nacional, procurando la salvaguarda de vidas y bienes de las personas..

#### 1.1.2. VISIÓN

Ser la institución con el servicio público mejor valorado del país y referente de excelencia a nivel nacional y regional, en la atención efectiva a emergencias y seguridad, en beneficio de todas las personas que se encuentren en el territorio nacional.

#### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

| Valor | Descripción | Conducta Asociada |
|---|---|---|
| **Integridad** | Actuar con honestidad en el servicio que prestamos, el manejo de los fondos y los recursos públicos, apegados a los valores éticos y morales, cumpliendo con las políticas, normativas y procedimientos establecidos. | - Actuar con imparcialidad en todos los procesos.<br>- Tener una conducta responsable, ética y moral.<br>- Mantener la confidencialidad de la información que requiere el servicio.<br>- Dar cuenta de cualquier posible violación de la ley dentro y fuera del Sistema.<br>- Seguir los procedimientos establecidos en el desempeño de nuestras funciones.<br>Fomentar/establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. |
| **Vocación de Servicio** | Asegurar que prime el interés público, trabajando comprometidos, con empatía, disponibilidad, proactividad y solidaridad para el bienestar colectivo. | - Garantizar la equidad y la justicia en la prestación de los servicios.<br>- Promover el conocimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y responder con celeridad a las acciones de exigibilidad de estos.<br>- Tratar humanamente y con respeto las personas que utilizan el servicio.<br>Fomentar habilidades y aptitudes como la amabilidad, la cortesía, la compresión, la paciencia, la capacidad de escucha, la capacidad para asesorar y orientar, como también el autocontrol. |
| **Excelencia** | Exceder las expectativas del trabajo, destacándonos como institución de alto rendimiento, conjugado con el servicio y apoyo a los demás bajo los principios y valores institucionales. | - Generar el máximo valor en lo que hacemos y tener la capacidad de transmitirlo a través de la transparencia y la calidad.<br>- Aplicar e incorporar mejoras en las tareas bajo su responsabilidad, agregando valor a los servicios que brinda.<br>- Poner en práctica cotidianamente en todos los campos de nuestra actuación los valores interinstitucionales.<br>Construir buenos hábitos en la forma de pensar, sentir y de actuar, para desarrollar la mejor versión de nosotros. |

| Valor | Descripción | Conducta Asociada |
|---|---|---|
| **Trabajo en Equipo** | Aportar conocimientos, informaciones y criterios, para el logro de los objetivos y metas institucionales a través de un enfoque común, gracias a la integración, promoviendo las relaciones interpersonales y la colaboración. | - Poner a disposición las habilidades y conocimientos diferenciales para alcanzar logros que de manera individual no sería posible.<br>- Creer en las capacidades de los demás para lograr con éxito los objetivos, escuchando y valorando sus aportaciones.<br>- Desarrollar el sentido del compromiso tanto con el equipo o área organizacional al que se pertenece, como con los demás miembros de la institución.<br>Mantener la disposición para el trabajo en equipo y para suplir los vacíos que se puedan presentar en la atención a los ciudadanos y ciudadanas. |
| **Compromiso** | Asegurar el cumplimiento del objetivo trazado. | - Tener una buena actitud hacia los retos y tratar los asuntos de manera constructiva para lograr un aprendizaje.<br>- Participar en las actividades propuestas.<br>- Dar la milla extra de manera voluntaria en los casos en que se requiera, en situaciones de urgencias.<br>- Apoyar e instrumentar decisiones comprometidos por completo con el logro de objetivos comunes.<br>Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos de la organización. |

**POLÍTICA DE CALIDAD**

*El Sistema 9-1-1 ofrece un alto nivel de calidad en la atención de las emergencias, procurando salvaguardar la vida y bienes de los individuos en el territorio nacional, mediante la coordinación de las instituciones de respuesta, a través de una plataforma de alta tecnología, el cumplimiento de las normativas y leyes aplicables, con una gestión de calidad que monitorea las operaciones y la satisfacción en la prestación del servicio, que se enfoca en la búsqueda de la excelencia por medio de la mejora continua.*

### 1.1.4 BASE LEGAL

El Marco Legal que rige el Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y su operación es el siguiente: La Constitución de la República Dominicana, de fecha 14 de junio del 2015, que, conforme a esta, la República Dominicana constituye un Estado Social y Democrático de Derecho, cuya función esencial es la PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva. La Ley No. 1-12, del 25 de enero del 2012, Ley Orgánica de la estrategia Nacional de Desarrollo de República Dominicana 2030, donde en su Primer Eje, procura por un Estado Social Democrático de Derecho. "Un Estado social y democrático de derecho, con

instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local". Con el objetivo general 1.2, de Imperio de la ley y seguridad ciudadana, cuyo objetivo específico 1.2.1 es Fortalecer el respeto a la ley y sancionar su incumplimiento a través de un sistema de administración de justicia accesible a toda la población, eficiente en el despacho judicial y ágil en los procesos judiciales.

El Decreto número 17-13, del 14 de enero del 2013, mediante el cual el presidente Danilo Medina, declaró de ALTO INTERÉS NACIONAL EL ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1. La Ley No. 184-17 establece que el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos, normas, principios, instrumentos, políticas, procedimientos, servicios y acciones, que establecen corresponsablemente órganos y entidades públicas entre sí, a fin de efectuar acciones coordinadas en materia de atención a Emergencias y Seguridad. La Ley No. 184-17 del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, deroga y sustituye la Ley No. 140-13, del 25 de septiembre de 2013.

Esta ley en su artículo número 3, establece como objetivos principales del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 lo siguiente:

- Proporcionar asistencia en el territorio nacional a toda persona que en circunstancias de necesidad se encuentre afectada en su integridad física o psíquica, libertad, seguridad, así como sus bienes.
- Instalar y monitorear cámaras de video y sonidos en espacios públicos, con la finalidad de prevenir y detectar situaciones que pongan en peligro la integridad de las personas y sus bienes, bienes de dominio público o de acceso público.
- Apoyar las acciones necesarias para hacer cumplir las normas relativas a prevenir, suprimir y limitar los ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora.

Esta normativa, en su Artículo No. 2, define el alcance del SISTEMA 9-1-1 como un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos normas, principios, instrumentos, políticas, procedimientos, servicios, y acciones que establecen corresponsablemente orgánicos e identidades públicas entre sí, a fin de efectuar acciones coordenadas en materia de atención a emergencias y seguridad, así también en artículo 7 establece que el acceso al Sistema es de naturaleza gratuita.

En el año 2020 se promulgó el decreto 293-20 que es el reglamento de aplicación de la Ley 184-17

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

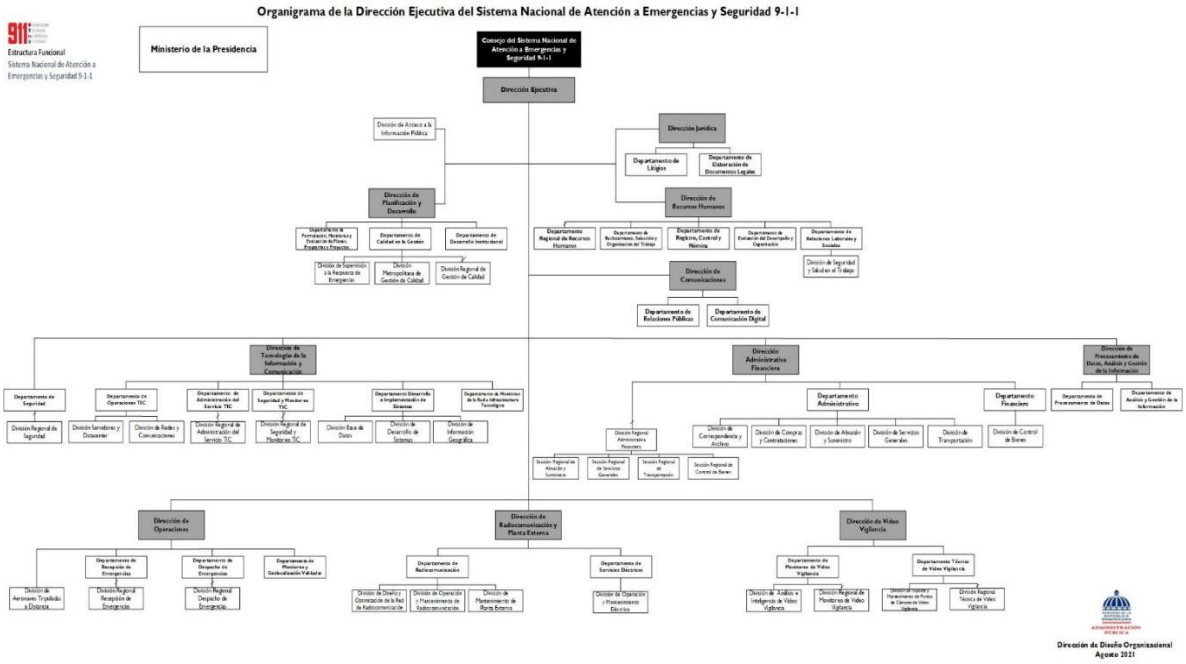
En cuanto a su organización, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 está conformado por instancias de coordinación y ejecución, a saber:

- Consejo Nacional, que es la máxima autoridad de coordinación y fiscalización de funcionamiento del Sistema, el cual está integrado por:
    - Ministerio de la Presidencia, quien lo preside;
    - Ministerio de Interior y Policía;
    - Procuraduría General de la República;

- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;
- Policía Nacional;
- Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL);
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC);
- Liga Municipal Dominicana; y
- Oficina Nacional de Defensa Civil.

- Dirección Ejecutiva, que es la máxima autoridad administrativa del Sistema 9-1-1 (ver organigrama en la próxima página).
- Instituciones de Respuesta, que son aquellas que disponen de unidades y de personal para responder en ocasión de un llamado de auxilio tramitado por el Centro de Contacto del Sistema 9-1-1, que son: la Policía Nacional, el Servicio Nacional de Salud, la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT), los cuerpos de bomberos, y el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

Oficiales Públicos, que es el personal de las instituciones de respuesta que actúe en ocasión de una emergencia autorizada por el Centro de Contacto del Sistema 9-1-1.



1.1.6 SERVICIOS

El Sistema 9-1-1, posee un solo servicio el cual se detalla a continuación:

**Atención telefónica**

Creación del evento según los datos facilitados por el usuario.

**Unidad responsable del servicio:**
Dirección de Operaciones: Departamento de Recepción de Emergencias.

**Procedimiento para adquirir servicio:**

- Usuario realiza llamada al 9-1-1 ante una situación de Emergencia.
- Operador recibe llamada, obtiene datos del tipo de Emergencia y la Dirección.
- Crea Evento en el Sistema, el cual lo asigna de forma automática a la(s) agencia(s) correspondiente(s) según el tipo de evento.

**Forma De Acceso Al Servicio:**

- Telefónica

DIRIGIDO A:

Residentes y visitantes dentro de las áreas de cobertura del Sistema.

REQUERIMIENTOS (DOCUMENTOS, FORMULARIOS)

Clasificación de la Emergencia y registro de la dirección donde esta ocurre.

COSTO DEL SERVICIO:

Gratuito.

TIEMPO DE REALIZACIÓN:

1 a 3 Minutos desde que se recibe la llamada

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Ejes Estratégicos

Los Ejes Estratégicos son las directrices o ámbitos fundamentales a partir de los cuales se cimienta o desarrolla todo el accionar de una organización. Son puntales básicos de desarrollo que trazan las rutas de acción y que permiten mantener el enfoque en los temas que son esenciales. Para el Sistema 9-1-1, el accionar debe enfocarse a:

I. Excelencia Operacional
II. Fortalecimiento del Sistema

III. Coordinación Interinstitucional

Concentrando las acciones a realizar en estos 3 ejes estratégicos se asegura la coherencia y alineación de los objetivos y estrategias llevados a cabo por el Sistema 9-1-1 con la Estrategia Nacional de Desarrollo:

| Eje | Descripción | Alineación con END |
|---|---|---|
| **I. Excelencia Operacional** | Realizar mejoras continuas en procesos, sistemas, infraestructura y desarrollo del talento humano, para aumentar los niveles de calidad, eficiencia y eficacia del Sistema y con ello la satisfacción de los usuarios. | Objetivo General 1.1 *Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.* |
| **II. Fortalecimiento del Sistema** | Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los servicios a nivel nacional, asegurando la sostenibilidad financiera del Sistema y el fortalecimiento operativo y en equipamiento de las agencias que lo componen, así como la apropiación del servicio por parte de la ciudadanía. | Objetivo General 1.1 *Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.* Objetivo General 1.2 *Imperio de la ley y seguridad ciudadana.* Objetivo General 2.2 *Salud y seguridad social integral.* Objetivo General 2.3 *Igualdad de derechos y oportunidades.* |
| **III. Coordinación Interinstitucional** | Asegurar la operación articulada de todo el Sistema, mediante la integración de los esfuerzos de las instituciones de respuesta y entidades que lo componen. | Objetivo General 1.1 *Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.* |

Estos ejes contemplan también la alineación con el Artículo 16 de la END, sobre Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como instrumento para eficientizar los procesos de provisión de servicios públicos.

Objetivos Estratégicos

Tomando como base los ejes definidos, se han establecido los objetivos estratégicos, los cuales en su conjunto han de encaminar y consolidar las acciones para conseguir los resultados estratégicos deseados.

| Eje | Objetivo | Descripción |
|---|---|---|
| **I. Excelencia operacional** | I.1. Fortalecer la capacidad y continuidad operativa de los centros | Garantizar que el Sistema cuenta con las capacidades necesarias para responder adecuadamente y con calidad a la creciente demanda de servicios, a la vez que se asegura la continuidad del funcionamiento de los centros de operaciones, aun en casos de situaciones críticas |
| | I.2. Fortalecer el sistema de gestión de calidad | Fortalecimiento de la gestión efectiva de la organización, a través de la visión orientada a procesos integrados, con el fin de mantener de forma sostenible una cultura orientada a la calidad y los resultados |
| | I.3. Mejorar el desempeño de excelencia y el bienestar de los colaboradores | Mejorar capacidades, habilidades y bienestar de los colaboradores a través de una gestión estratégica de recursos humanos, que impulse el desempeño de excelencia de los colaboradores y la pasión por el servicio al ciudadano, integrando la gestión por competencias y los subsistemas de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo, bienestar y salud laboral |
| **II. Fortalecimiento del sistema** | II.1. Expandir la cobertura del Sistema | Incrementar la cobertura integral del Sistema en materia de atención de emergencias, video vigilancia y red de radiocomunicación |
| | II.2. Mejorar la efectividad de las operaciones del Sistema | Aumentar la efectividad de las operaciones del Sistema a través de la implementación de procesos, tecnologías, herramientas, infraestructura, sistemas de información y capacitación técnica que contribuya a eficientizar la prestación del servicio |
| | II.3. Fortalecer los vínculos de comunicación del Sistema 9-1-1 con la sociedad | Fortalecer los vínculos y relaciones del Sistema con las comunidades y la sociedad en general, destacando su alto impacto en una efectiva atención a situaciones de emergencia y seguridad en el territorio nacional, a través de buenas prácticas de gestión de comunicación estratégica que también contribuyan al |

| Eje | Objetivo | Descripción |
|---|---|---|
| | | fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucionales ante las audiencias claves del Sistema. |
| **III. Articulación interinstitucional** | III.1. Fortalecer el rol de coordinación y gestión integral de la Dirección Ejecutiva del Sistema | Lograr una cohesión y una sincronización efectiva de las operaciones y las gestiones del Sistema como ente integral, fortaleciéndolo como tal, y garantizando su continua mejora y alta eficiencia |

Análisis FODA

Un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) consiste en la identificación de un sistema de elementos tanto internos como externos, favorables o de riesgo, interrelacionados, y relativos tanto al contexto como a los propósitos y metas de la organización. En ese sentido, el FODA se realiza con relación al futuro que se quiere lograr, no al pasado que se ha vivido, y siempre dentro del contexto de las metas que se han propuesto como base del plan que se está definiendo.

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|---|
| • Alta satisfacción de los ciudadanos con el trato brindado por los Operadores de Recepción, apoyado por positivas evaluaciones de desempeño y monitoreo<br>• Red de radiocomunicación de vanguardia, potente y con capacidad para ofrecer comunicación a nivel nacional a las instituciones estatales<br>• Capital humano capacitado y comprometido<br>• Curva de aprendizaje/experiencia de 7 años<br>• La Dirección Ejecutiva del 911 es una de las instituciones del estado más organizadas y avanzadas tecnológicamente en la administración pública<br>• Cultura de coordinación interinstitucional (incluyendo las instituciones de respuesta) para la operación del Sistema 9-1-1<br>• Procesos, sistemas y herramientas efectivas para la gestión de la calidad y evaluación del servicio | • Valoración positiva del servicio por parte de los usuarios<br>• Existencia de organismos y programas de cooperación internacional con capacidad de apoyar el desarrollo del Sistema<br>• Instituciones y centros educativos nacionales y extranjeros enfocados en tecnología y con interés de contribuir al desarrollo del Sistema<br>• Existencia de espacios y medios de comunicación y educación para difundir contenido sobre el correcto uso del Sistema<br>• Viabilidad de establecer esquemas impositivos para obtener fondos de forma sostenible<br>• Sistema creado y organizado con sólida base legal (Ley 184-17 y Reglamento 293-20)<br>• Alto nivel de compromiso de la máxima autoridad y la mayoría de las unidades organizativas del Sistema |
| **Debilidades** | **Amenazas** |

| | |
|---|---|
| • Carencia de un Plan de Continuidad del Negocio institucional<br>• Falta de sistemas de respaldo eléctrico de larga duración en planta externa<br>• Infraestructura física limitada: almacén, parqueos, oficinas, áreas de esparcimiento<br>• Falta de uniformidad en las acciones y criterios y pobre comunicación interna entre ambos centros de operaciones<br>• Falta de explotación de la data de los indicadores, encuestas y mapas de calor para mejora de las operaciones, los procesos y la toma de decisiones<br>• Falta de integración entre las áreas para ejecutar los planes de forma sistémica y coordinada<br>• Débil comunicación interna a todos los niveles de la organización<br>• Falta de empoderamiento por parte de los responsables para la implementación del plan<br>• Debilidad de la estructura de cargos para responder a los procesos y procedimientos de la institución garantizándose su funcionalidad<br>• Falta de un programa de desarrollo integral del personal, alineado con los planes y las estrategias<br>• Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en los procesos críticos de la institución<br>• | • Desastres naturales que afecten la continuidad de la operación<br>• Presentación de una crisis sanitaria a nivel nacional o mundial, que impida seguir operando al personal técnico que realiza las instalaciones de los equipos<br>• Huelgas y manifestaciones que podrían entorpecer las operaciones<br>• Vandalismo a los equipos y violaciones de seguridad<br>• Precariedad en la zona fronteriza del país<br>• Fallas en los sistemas eléctrico y de telecomunicaciones en las ciudades donde operan los centros y/o donde el Sistema tiene cobertura<br>• Cambios en políticas estatales relacionadas con cooperación internacional y/o en el escenario de un cambio de gobierno<br>• Injerencia de la política en decisiones, procesos y designaciones de personal en el 9-1-1<br>• Recortes presupuestarios por motivo de la inestabilidad geopolítica, los escenarios de alta incertidumbre mundiales y/o nacionales<br>• Falta de comprensión del rol del Sistema 9-1-1 por parte de la sociedad y el Estado mismo<br>• Régimen de consecuencia ineficiente ante mal uso del Sistema<br>• El mercado no ofrece el expertise de la red de comunicaciones que el Sistema maneja<br>• Campañas de desinformación a través de redes sociales que afecten el Sistema 9-1-1<br>• Falta de alineación del PEI del Sistema 9-1-1 y los respectivos PEI's de las Instituciones de Respuesta<br>• Falta de planes preventivos y debilidad operativa en las instituciones de respuesta que derive en insatisfacción de los usuarios y deterioro de la imagen institucional<br>• Sistemas de compensación y/o beneficios deficientes por parte de las instituciones de respuesta que afectan la motivación del personal asignado<br>• Falta de compromiso de las instituciones de respuesta en la mejora de los indicadores de calidad en la atención a la ciudadanía<br>• Asignación insuficiente de recursos financieros por parte de los Ayuntamientos para el |

| | |
|---|---|
| | mantenimiento, combustible y pólizas de seguros de las unidades<br>• Escasa colaboración de instituciones relacionadas<br>• Cambios en leyes, regulaciones, y afines |

Actualmente el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, está en el proceso de elaboración del plan estratégico institucional 2021-2024.

# 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

## 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

### 2.1.1 LIDERAZGO

- La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 ha formulado una misión, visión, valores y política de calidad y la ha dado a conocer a los grupos de interés de la institución.
- La institución ha establecido la Comisión de Integridad Gubernamental creada bajo los lineamientos de la DIGEIG.
- La institución ha establecido la estructura organizacional pertinente para asegurar un sistema de gestión acorde con la planificación institucional.
- La institución ha desarrollado un Sistema de Indicadores que le permite medir el desempeño institucional, además ha automatizado este proceso para hacerlo más eficiente.
- La institución ha elaborado la matriz de riesgos de los procesos para poder aplicar acciones correctivas en mira de la mitigación de estos.
- El Sistema 9-1-1 anualmente realiza la autoevaluación CAF, además, ha integrado de manera eficiente diferentes normas en su Sistema de Gestión de Calidad, normas tales como la Norma ISO 9001, Nortic´s, NOBACI, COPC, Autoevaluación CAF, entre otras especializadas del sector.
- La institución ha creado los diferentes comités según los requerimientos de las normas implementadas, Comité de Calidad y Riesgo, comité CIGETIC, Comité de seguridad y Salud laboral, Comité de Continuidad, entre otros.
- La institución promueve la cultura de puertas abiertas, ha establecido un proceso para delegación de autoridad de firma y supervisión en todos los niveles y reuniones periódicas de los colaboradores con el Director Ejecutivo.
- La institución gestiona de manera efectiva los proyectos institucionales para poder dar cumplimiento a la estrategia planificada.
- La institución ha fortalecido la comunicación interna con los colaboradores y externa con los diferentes grupos de interés con el fin de que sean ofrecidas las informaciones de manera oportuna y eficaz.
- Se promueve la participación de los empleados en los asuntos claves de la institución, permitiéndoles ser parte de los cambios, escuchando sus sugerencias y quejas.

- La institución promueve una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias, por medio de los planes de desarrollo, las capacitaciones enfocadas al cierre de brechas de competencias.
- Se reconoce y se premia anualmente el esfuerzo individual y colectivo del personal de la operación del Sistema.
- La institución realizó el proceso de levantamiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo en cuenta una clasificación de acuerdo con la participación, influencia e impacto que tienen estos grupos de interés en el Sistema 9-1-1.
- La institución posee diversos acuerdos y alianzas interinstitucionales, con el fin del crecimiento y apoyo mutuo. Algunos de estos acuerdos son con: Indotel, Policía Nacional, DAEH, MOPC, Banreservas, Cartografía con la ONE, FFAA, EGEHID entre otras.

### 2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- La institución ha identificado sus grupos de interés y realiza el levantamiento de necesidades y expectativas. Estas necesidades son incluidas en el Plan Estratégico Institucional para poder ser satisfechas.
- Se realiza el levantamiento del FODA del entorno interno y externo de la institución en el marco del plan estratégico.
- Anualmente se realiza la autoevaluación del modelo CAF para determinar su grado de implementación y se establecen los planes de acción para subsanar las diferencias.
- Se ha implementado una metodología de gestión de riesgos que cumple con lo establecido en las Normas Básicas de Control Interno y en la Norma ISO 9001.
- Se realiza el levantamiento de los riesgos organizacionales y operativos, para poder realizar actividades de mitigación de los riesgos que pudieran materializarse y detener el funcionamiento operativo del Sistema 9-1-1.
- La institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, por medio del Plan Operativo Nacional (POA). Toda la gestión se ha automatizado en un software de seguimiento y monitoreo de planificación estratégica y operativa.
- La institución ha implementado su Plan Estratégico Institucional para los años 2022-2024 y el mismo ha sido divulgado con todos los grupos de interés. Está en el ejercicio de realizar el plan estratégico para el siguiente periodo.
- Se han elaborado matrices de seguimiento del POA y el PEI, para poder medir a través de los indicadores el grado de cumplimiento de la planificación institucional y este proceso se ha automatizado a partir del año 2022 a través de un software para los fines. El seguimiento y monitoreo se realiza de manera mensual, trimestral, y anual a través de dicha plataforma.
- Se han establecido indicadores de gestión de todos los procesos de la institución, anualmente estos son revisados para determinar si son pertinentes, actualizar sus metas y para identificar cuales otros indicadores se pueden incluir. Toda la gestión de indicadores se realiza a través de una plataforma tecnológica diseñada para esos fines.

- Se monitorizan mensualmente el resultado de los indicadores de gestión de la institución para ver el grado de cumplimiento, las razones de las desviaciones si las hubiere y los planes de acción para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Los procesos misionales de la institución y algunos de apoyo están soportados en plataformas tecnológicas, para así asegurar su eficiencia y trazabilidad. Se pueden mencionar plataforma de gestión de despacho de emergencias, grabación de llamadas, gestión de reclamaciones, gestión de quejas, gestión de indicadores, entre muchas otras más. Además, la institución ha implementado un software para el Sistema de Gestión de Calidad.

### 2.1.3 PERSONAS

- Anualmente se realiza la planificación de los recursos humanos que serán necesarios de acuerdo con la planificación estratégica, operativa, nuevos proyectos, proyección de la demanda de los servicios, y expansión en nuevas provincias.
- La institución tiene definido los perfiles, funciones e interacción de cada uno de los puestos en las descripciones de puesto y está elaborando el manual de cargos institucional.
- Está definida e implementada la política clara de selección, reconocimiento, ascenso, remuneración del personal, de manera objetiva.
- Se realiza anualmente los acuerdos de desempeño del personal, que es levantado y aprobado de manera conjunta entre el supervisor y el empleado. En esto se plasma hasta el último nivel la cadena de planificación, con el fin de cumplir los objetivos institucionales.
- La institución ha elaborado políticas de permisos, licencias, vacaciones y días libres para garantizar los derechos adquiridos de los colaboradores, así como algunos beneficios adicionales que brinda la institución.
- Anualmente se evalúa el desempeño del personal de acuerdo con las metas establecidas en los acuerdos de desempeño, en consonancia con las metas establecidas en los Planes Operativos de las áreas, para así poder correlacionar el cumplimiento en cascada de los objetivos.
- Anualmente es elaborado el plan de capacitación del personal de acuerdo con las necesidades que este tiene para desempeñar sus funciones, de acuerdo con la estrategia institucional.
- Para el personal de nuevo ingreso existe un programa de inducción que le permite conocer de manera general el funcionamiento del Sistema y una inducción al puesto que le permita poder desempeñar las funciones de manera efectiva. Al final del periodo probatorio este personal es evaluado para saber si puede continuar siendo parte de la familia del Sistema 9-1-1. Si el personal es de la operación, tiene un programa de entrenamientos exhaustivo, al final de ese entrenamiento es evaluado y si obtienen la calificación mínima en cada uno de los renglones establecidos es que puede ser contratado y que inicie su tiempo de periodo probatorio.
- La institución ha establecido los buzones de sugerencias como mecanismo que permita la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, así como una política de puertas abiertas. Dichas sugerencias son publicadas en todos los murales de la institución para conocimiento de las respuestas y se remite informe mensual de sugerencias a los responsables de las áreas.

- Se ha explotado la modalidad de capacitación a distancia, por medios tecnológicos, lo que ha permitido que el personal continúe en capacitación constante desde cualquier lugar.
- El personal participa en el diseño de los procesos, en el ejercicio de la planificación estratégica y en la identificación de acciones de mejora, así como en su implementación.
- Cada dos años se realiza la encuesta de clima laboral, en la cual el personal puede expresar la percepción de satisfacción, referente al entorno laboral. Dichos resultados son publicados para conocimiento del personal, además son elaborados planes de mejora referente a los resultados arrojados. Recientemente ha sido realizada la encuesta de clima laboral, la cual fue divulgada con todo el personal y se encuentran en la elaboración del plan de acción.

### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- La institución ha identificado sus socios claves del sector para establecer acuerdos y relaciones de mutuo beneficio. Se han establecido acuerdos interinstitucionales con los aliados claves. Al igual que con los proveedores de bienes y servicios de la institución.
- Se han establecido acuerdos interinstitucionales con diferentes entidades como son: Las Fuerzas Armadas, Instituciones de Respuesta, Oficina Nacional de Estadísticas, entre otras. Con fines de beneficios mutuos de diversas índoles como compartir información, utilización de medios, proveer energía, entre otros.
- La institución ha realizado apadrinamientos con el Sector Privado: jornada de limpieza en las orillas de la playa, campañas de vacunación, entre otras actividades de responsabilidad social.
- En los acuerdos con las instituciones de respuestas primarias se definió un acuerdo de nivel de servicio con una batería de indicadores con los cuales se puede medir el grado de cumplimiento de dicho acuerdo.
- La institución ha intercambiado buenas prácticas con diferentes instituciones del Estado (MOPC, Hospital Hugo Mendoza, Servicio Nacional de Salud, Policía Nacional, Tesorería de la Seguridad Social, DIGEPRES, OGTIC, Poder Judicial, etc.), así como instituciones internacionales: Sistema 119 de Corea del Sur, Ecuador y México, ha implementado modelos compartidos.
- Ha apoyado al Departamento de Seguridad Pública de la Organización de Estados Americanos en diversas actividades como son: la confección de la guía de elaboración y establecimiento de sistemas nacionales de emergencias y seguridad, guía para la gestión de Mal uso de la Línea Única de Emergencia, en la celebración del día interamericano del número único de emergencia.
- A través del portal institucional, medios de comunicación, redes sociales, el Sistema 9-1-1 pone a disposición de los usuarios las informaciones sobre el funcionamiento de la institución. Adicional las personas pueden solicitar informaciones a través del SAIP, las cuales son respondidas de acuerdo con lo establecido en los lineamientos de la DIGEIG.
- La institución ha elaborado una carta compromiso al ciudadano donde detalla el funcionamiento del Sistema 9-1-1, los servicios ofrecidos, la forma de obtención

del mismo y las medidas tomadas ante la desviación de los compromisos establecidos.

- La institución gestiona las Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios del Sistema, indistintamente el medio en que la interpongan, siendo la vía principal la línea 311, seguida de las redes sociales.
- La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos establecidos en los planes operativos anuales y cuyo seguimiento ha sido automatizado a través del Software para esos fines.
- Se realizan las acciones necesarias para asegurar la transparencia financiera y presupuestaria de la institución para dar cumplimiento a todas las leyes, normas y reglamentos de la institución.
- Se rinden cuentas referentes a la gestión financiera y presupuestaria a través de los canales establecidos por los entes rectores.
- Toda la información relevante del sistema está contenida en los medios tecnológicos. Los procedimientos, políticas y demás documentos del SGC están en el intranet y de manera física para los colaboradores que no tienen acceso. Toda la información financiera está en los sistemas relacionados, los de la operación están contenido en las bases de datos de los softwares de la gestión de emergencias.
- Toda la información digital es guardada y asegurada por el Depto. de Seguridad y Monitoreo TIC. Toda la información es recogida y procesada por la Dirección de Procesamiento y Análisis, la genera informes y realiza análisis de la información.
- Todos los softwares poseen respaldo, planes de mantenimiento y políticas de seguridad para garantizar la confidencialidad, disponibilidad de la información.
- La institución ha establecido diferentes canales de Comunicación Interna, como: Intranet, Murales, Portal, socializaciones presenciales, grupos de WhatsApp, Teams, entre otros. Además, ha establecido Políticas y procedimientos asociadas a: correo Institucional, publicación en los murales, socializaciones colectivas, entre otros.
- La institución gestiona la tecnología en tres ámbitos principales, para las operaciones internas desarrollando e implementando soluciones para la gestión de los procesos de apoyo (aplicaciones para automatización de procesos); para la atención a las emergencias (tales como el CAD, la plataforma de grabación de audios, la gestión de video vigilancia, entre otros) y apoyando a las instituciones de respuesta proveyendo herramientas que le permitan brindar una atención a las emergencias (tales como red de radiocomunicaciones, ruta rápida, entre otras).
- La institución utiliza las tecnologías para automatización y eficientización de los procesos internos, para esto el personal que la utiliza es capacitado en el uso correcto de la misma. Además, fueron elaboradas políticas y procedimientos de tecnología que aseguran el uso eficaz y eficiente de las mismas en las operaciones internas y externas del Sistema 9-1-1.
- La institución ha establecido las tecnologías más idóneas a utilizar tomando en cuenta la optimización de los procesos, proyectos, la gestión del conocimiento y las actividades formativas. Además, la misma establece el diseño y mantenimiento de las redes internas y externas de la institución en miras a soportar las operaciones de la institución que están basadas en tecnologías. Esto incluye la red de videovigilancia y de radiocomunicaciones y su contraparte tecnológica.

- La institución ha establecido las tecnologías más idóneas a utilizar tomando en cuenta la gestión del conocimiento a través de la gestión de los procedimientos por medio del intranet institucional.
- La institución ha establecido las tecnologías más idóneas para las actividades formativas utilizando MS Teams, aulas virtuales a través de Infotep, INAP y otros proveedores de capacitaciones.
- La institución ha establecido las tecnologías necesarias para dar el servicio de manera remota con eficiencia y calidad.
- La institución ha establecido dos Public Safety Answering Point (PSAP) que son centros de recepción y procesamiento de llamadas de emergencias para fines de contingencias con las mismas condiciones y características: uno en Santiago y otro en Santo Domingo. De este modo, se ha logrado un servicio centralizado de cobertura casi nacional y a menor costo. Posee un centro de acopio en Puerto Plata y un área de oficinas de videovigilancia en Gazcue, así como oficinas en la Torre Empresarial AIRD y un centro de monitoreo en la Ciudad Juan Bosch. En las sedes principales (Zona Metro y Zona Norte) ha sido implementada una solución de cableado de alta disponibilidad, telefonía IP, seguridad lógica, implementación de sistemas de información geográficos (GIS), implementación de recepción de llamadas y despacho de emergencias, Video Wall para el despacho de emergencias y todas las condiciones que permiten la completa funcionalidad del Sistema 9-1-1 de forma independiente en cada sede. La institución utiliza de manera eficiente las instalaciones para albergar las operaciones, tomando en cuenta las limitantes propias de la institución, ha realizado remodelaciones y adecuaciones para permitir la optimización del espacio.
- La institución realiza los planes de mantenimientos anuales, tanto de la infraestructura interna como de la externa, estos se soportan de las áreas de servicios generales, transportación, tecnología, video vigilancia y radiocomunicación.
- La institución labora 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, sin costo alguno. Para que los ciudadanos puedan conocer el funcionamiento del Sistema 9-1-1, se coordinan visitas con previa solicitud aprobada.

### 2.1.5 PROCESOS

- La institución ha identificado sus procesos y la interrelación de estos en el mapa de procesos, en los niveles estratégicos, claves o misionales, de soporte o apoyo y de mejora. Estos procesos han sido documentados y están publicados en el portal de intranet de la institución de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de gestión de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- En los procesos se identifican las responsabilidades de cada uno de los actores, relacionados y dueño de este.
- Se realiza el análisis de los riesgos que pudieran poseer los procesos, con el fin de gestionar las amenazas, establecer las acciones pertinentes para garantizar la continuidad de las operaciones. Para esto ha elaborado un procedimiento de gestión de riesgos que cumple con los lineamientos de las Normas Básicas de Control Interno específicamente en la VAR y la Norma ISO 9001:2015.

- Los procesos de la institución están alineados a la estrategia institucional para apoyar a su cumplimiento. Los mismos son revisados periódicamente y se actualizan para reflejar la mejora en los mismos.
- Los procedimientos son levantados y mejorados con la participación activa de los grupos de interés que intervienen o son afectados por el mismo. Para esto incluso está como política la participación obligatoria de todos los actores en este ejercicio.
- Anualmente los procesos son revisados para determinar si los mismos pueden ser objetos de mejora o simplificación. Además, como resultado de auditorías también se realizan simplificaciones a los procesos.
- La institución ha establecido objetivos orientados a los resultados, teniendo carta compromiso al ciudadano, acuerdos de niveles de servicio, medición de percepción de satisfacción, medición de los resultados de las operaciones de las agencias.
- Fue elaborada y aprobada la tercera versión Carta de Compromiso con el Ciudadano, y fueron documentados los servicios que brinda la institución. En el levantamiento de cada procedimiento son identificados las salidas de los procesos misionales y de soporte según aplique.
- Mediante la realización de las encuestas a los usuarios finales son tomadas en cuentas las recomendaciones suministradas por estos que pueden ser implementados para realizar las mejoras a los procedimientos en el caso de ser aceptables. Otro medio de involucramiento es mediante las reuniones periódicas con los grupos de interés donde los puntos validados que ameriten mejoras en los procesos son tomados en cuenta. Fue elaborado el procedimiento PR-COM-COM-01Quejas, Reclamo y sugerencias, QRS, en el cual el usuario puede hacer llegar a la institución cualquier Queja, Reclamo o Sugerencia (QRS) y las mismas son investigadas, se toman acciones si así lo ameritan y se responden al ciudadano que la interpuso.
- La institución cuenta con disponibilidad del horario del servicio 24/7, se reciben llamadas en diferentes idiomas, uso de sistema informático para la recepción y documentación de las llamadas. Para la recepción del servicio el usuario solo debe suministrar información de cuál emergencia tiene y donde está ubicado. El servicio brindado es gratuito y las llamadas también son libres de costos.
- La Gestión de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, es un proceso robusto, en el cual una vez se recibe la retroalimentación de los usuarios se procede a abrir un proceso de investigación, tomar medidas correctoras si así lo amerita y dar respuesta al usuario. Este proceso está soportado en tecnología, siendo de esta forma más eficiente y con pocas probabilidades de errores, además de asegurar su trazabilidad.
- Está definida la cadena de prestación del servicio en el Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias. Conociendo todos los actores su rol como parte de la cadena de prestación del servicio. Esto es realizado en conjunto con las instituciones de respuesta.
- El Sistema 9-1-1, posee un sistema tecnológico compartido con cada una de las instituciones de respuesta que tienen un rol en la cadena de prestación del servicio, el cual es el CAD de Inet, además de proveer una plataforma de alta tecnología de radiocomunicaciones para que cada una de estas puedan estar comunicados y así eficientizar la prestación del servicio al ciudadano, con alta eficiencia y seguridad.
- Periódicamente son llevadas reuniones con las agencias que brindan el servicio, donde son verificados los resultados y son identificadas mejoras a los

procedimientos para una mejor coordinación. Además, se realizan mesas técnicas de trabajo con estas para mejorar las operaciones.

- Los procesos en el cual se interrelacionan diferentes instituciones son levantados de manera conjunta y se establecen acuerdos interinstitucionales y acuerdos de niveles de servicio. Adicional a esto el Sistema 9-1-1 ayuda a fortalecer las áreas relacionadas de las instituciones de respuesta.
- La institución fortalece la gestión por procesos en conjunto con el área de calidad. Además, por lo menos una vez al año todos los procesos son auditados para ver el nivel de cumplimiento con los mismos.

### 2.1.6 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- La institución realiza diariamente la encuesta de satisfacción de los usuarios del sistema cuya medición es mensual. En lo que va del año 2025 la satisfacción global obtuvo resultados de 90%, la velocidad en 96%, la duración 91%, el conocimiento y trato en 97% respectivamente. En el año 2024 la satisfacción global obtuvo resultados de 87%, la velocidad en 96%, la duración 93%, el conocimiento 97% y trato en 97%.
- Desde el año 2022 se comenzó a medir un nuevo atributo llamado "credibilidad y confianza" el cual mide el grado de confianza que tienen los usuarios con la institución y los servicios que brinda. Los resultados en 2022 fueron de 90%, para el año 2023, 2024 en 92% y en 2025 92%.
- Se han recibido para el año 2020-2025, 2, 14, 11, 7, 6 y 12 sugerencias respectivamente, para proceder a mejorar los servicios. Con respecto a las instituciones de respuesta la participación en las mejoras de los procesos es directa, antes de realizar los cambios se realizan mesas de trabajo conjunta.
- La institución presta servicios en el lugar de la emergencia, es decir que el usuario no debe trasladarse, sino que vamos y le atendemos. Desde el 2014, cuando iniciaron las operaciones, el Sistema 9-1-1 ha atendido aproximadamente 4 millones doscientas mil de emergencias. Nuestro servicio es gratuito y se presta si distinción a ciudadanos y persona que está en el territorio nacional sin importar su estatus legal o migratorio, su condición económica, educación o poder adquisitivo, afiliación política, dentro de la cobertura del país.
- Los servicios brindados no se brindan con diferencias relacionados a género o edad, sino asociado a la criticidad de la emergencia. Para algunos casos relacionados con violencia doméstica a la mujer son remitidos además de la atención inmediata al Ministerio de la Mujer, si la atención es relacionada con personal envejeciente es remitida al Consejo de Envejecientes, si es asociada a niños, niñas y adolescentes es remitido al CONANI y a la fiscalía. Todo esto luego de dar la atención a la emergencia, se envía a estas instituciones para dar seguimiento.
- La institución produce reportes estadísticos e informaciones que publica directamente en los medios de comunicación de la institución, además posee información publicada de datos abiertos disponible en la página web del sistema. A las instituciones de respuesta se les remite diariamente reportes estadísticos de su gestión y a los ciudadanos a través de la OAI también se le comparten las informaciones.
- Se realiza un cálculo de muestra para encuesta con un 95% de intervalo de confianza y un error de un 5%, esto arroja una muestra aproximada de 384 muestras mensuales, sin embargo, realizamos una estratificación de la muestra por lo que

para zona metro utilizamos aproximadamente 600 encuestas y 400 para zona norte en virtud del volumen, diariamente se realizan las encuestas a los usuarios de los servicios.

- Son realizadas reuniones semanales con las Instituciones de Respuesta, en la que se revisan los objetivos identificados teniendo en cuenta los grupos de interés, en estas reuniones son documentadas las mejoras a ser implementadas en los servicios.
- Durante el periodo comprendido de 2019 al 2025 se han realizaron 383,552 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y videovigilancia en ambas sedes. En 2019 se realizaron 32,825 monitoreos; en 2020, 40,733; en 2021,46,900; en 2022, 49,772, en el 2023, 54,517, 2024 56,545 y hasta mayo 2025 52,323. Como se puede apreciar, existe un incremento anual en promedio en la cantidad de monitoreos con el fin de medir y garantizar la calidad del servicio.
- Adicional a esto, se realizaron 307,087 monitoreos de casos calificados como no emergencias para verificar que la clasificación haya sido adecuada conforme a los protocolos definidos. En 2019 se realizaron 36,825 monitoreos; en 2020, 41,366; en 2021, 49,751, en 2022, 49,952, y en enero y febrero 2023, 47,919.
- La institución brinda los servicios sin distinción de edad, sexo, nacionalidad, estatus migratorio, etc. Prestamos servicios en diferentes idiomas, atendiendo para el 2020-2024 un total de 206, 466 llamadas en otros idiomas, distribuidas por año 36,273, 44,774, 19,281, 51,624, y 54,514 respectivamente.
- Son realizadas reuniones periódicas con las instituciones de repuestas donde son expuestas las mejoras y necesidades cambiantes, en esta se documentan el plan de acción para la implementación del cambio. Para el año 2024 se realizaron 51 reuniones y para mayo del 2025 se han realizado 20 reuniones.
- El servicio de atención a emergencias es brindado 24 horas los 7 días de la semana el año completo. Para la parte administrativa se labora de lunes a viernes de 9-5 p.m., estando a requerimiento si se necesita para dar apoyo a las operaciones. El nivel de servicio indica que el 90% de llamadas se responde en 10 minutos o menos, los resultados para este parámetro son los siguientes: en 2020, de 95%, en 2021 de 96%, en 2022 de 97%, en 2023 de 98.92% y el 2024 98.60% y en 2025 98.68%.
- Los servicios son gratuitos para los usuarios, tanto en la llamada como la atención brindada por las instituciones de respuesta.
- En el año 2025 se han realizado 32 notas de prensa; en el 2024 se publicaron 149 notas de prensa; en el 2023, 66; en el 2021, 47; en el 2022, 59 y hasta el mes de junio 2024 han sido gestionadas un total de 34 notas de prensa.
- La institución actualmente tiene como canales de información las siguientes redes sociales: YouTube, Instagram, X y Facebook, además del portal web y los medios de comunicación tradicional. Los seguidores para el año 2021 en Instagram: 14,605 seguidores, Facebook: 2,785 fans, X: 5,724 seguidores, YouTube: 210 suscriptores, Web: 159,42; para el año 2022 en Instagram: 14,840 seguidores, Facebook: 3355 fans, X: 1662 seguidores, YouTube: 1142 suscriptores, y Web: 84,727 visitas; para el año 2023 en Instagram 171,820, Facebook 144,890, X 71,233, YouTube 3,910, Web (usuarios) 185,000; en el 2024 en Instagram 78793, Facebook 45712, X 71003, YouTube 4960, Web (usuarios) 221,000 y LinkedIn 346 y en el 2025 en Instagram 85681, Facebook 46471, X 71005, YouTube 5146, Web (usuarios) 140,000 y LinkedIn 420.

- La información es publicada en el Intranet institucional al alcance de los colaboradores que poseen accesos informáticos; la misma es colocada según aplica por el personal correspondiente calificado. Antes de ser colocada esta información pasa por un proceso de aprobación. Para los colaboradores que no poseen acceso informático, esta información les llega vía entrenamientos y direccionamientos de su supervisor inmediato, finalmente son publicadas las informaciones correspondientes en el portal de Transparencias.
- La institución posee un balanced scorecard para los objetivos estratégicos, los cuales son desarrollados en el plan operativo anual y establecidos como indicadores de los procesos.
- Para todos los procesos institucionales se han establecido indicadores. Estos se clasifican de la siguiente forma: de gestión, del Plan Estratégico, de cumplimiento de entes reguladores y de objetivos de calidad. En 2021 y 2022 se contaba con 120 indicadores, para el año 2023 se adicionaron 8 más, para un total de 128, que permanecen para el año 2024, en el año 2025 se mantienen 127 indicadores, de estos indicadores a modo general se cumplen el 95% de estos, en ese sentido los que no alcanzaron la meta tienen un plan de mejora.
- Hemos recibido quejas, reclamos y sugerencias. Durante el período 2015-2025 se han recibido 245 quejas y reclamaciones y 27 sugerencias. El 100% de las quejas y sugerencias fueron investigadas, solucionadas y respondidas a los ciudadanos. Hemos recibido durante los años 2020 – 2025, 2, 14, 11, 7, 6 y 12 respectivamente. El tiempo compromiso es de 15 días para dar respuesta. Se ha establecido un indicador para el cumplimiento y cuya meta es 80% y se obtuvieron resultados para el 2019-2025 de 45%, 63%, 86%, 91%, 93%, 92% y 94% viéndose una gran mejoría en el cumplimiento de este compromiso.
- La institución ha cumplido los últimos tres años los compromisos asociados a la carta compromiso al ciudadano, cuya calificación ha sido de 100%. Cabe destacar que se tiene comprometido el 100% de los servicios que brinda la institución.

### 2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Se realizan reuniones con los temas de mejoras continuas con la finalidad de dar participación a todos los involucrados aplicables. Se documentó el procedimiento de Gestión de sugerencias internas, donde el colaborador puede hacer recomendaciones de mejoras a los procesos. Para los años 2019 hasta mayo del 2025 se han recibido 398, 289, 382, 395, 263, 234, 464 respectivamente. De estas se han aceptado para implementar 169 para el 2024 y 139 se han implementado en el año 2024, en el 2025 se aceptaron 96 y se han implementado 6. Las restantes se encuentran en proceso de implementación.
- Las personas tienen acceso a buzones de sugerencias donde estas son evaluadas y tomadas en cuenta, además existe un buzón de ética donde pueden hacer sus denuncias o recomendaciones referente a la ética, esto último es manejada por la comisión de integridad gubernamental.
- Los altos y medios directivos anualmente establecen un Plan Operativo Anual que es la traducción y operativización del Plan estratégico institucional, estableciendo de esta forma indicadores que le permiten dar seguimiento oportuno al cumplimiento de la estrategia.

- Las funciones de las personas están definidas en la descripción de puestos y manual de cargos, sin embargo, anualmente se realiza unos acuerdos de desempeños en los cuales se le establece las metas que debe el colaborador cumplir para el año siguiente. Esto se revisa trimestralmente con el personal.
- La institución asegura las buenas condiciones tanto ambientales como de salud, mediante una estructura adecuada para el desarrollo de los empleados, seguro médicos, contamos con una enfermería para el uso de los colaboradores, campañas de vacunación interna. Ha implementado el SISTAP para garantizar la seguridad y salud de los colaboradores.
- Anualmente se hace un plan de capacitaciones donde se contemplan las capacitaciones de todo el personal de acuerdo con las necesidades específicas para su puesto.
- Se toma en cuenta los indicadores relacionados a la encuesta de clima laboral donde se mide la satisfacción por cada atributo medido.
- Cada dos años se realiza la encuesta de clima laboral, donde los colaboradores pueden expresar su nivel de conformidad. Se realizan también encuestas de servicios de transportación la cual se realiza semestral cuyos resultados para los años 2022-2024 63%, 73%, 88% respectivamente, de servicios generales para el año 2024 tiene una satisfacción 84%, para los servicios de conserjería de 77%, servicios de GIS un 100% para el año 2025, Servicios de comunicación con unos resultados de 2022-2024 de 87%, 82% y 82% respectivamente.
- Los horarios fueron diseñados enfocado a las horas laborables permitidas según la ley, contamos con horarios flexibles, son tomadas como válidas las Licencias médicas. Las solicitudes de permisos, permisos especiales para fines de estudios. Existen diferentes horarios: 7 a.m.- 3 p.m., 3 p.m. – 11 p.m., 11 p.m. – 7 a.m., 9 a.m. – 5 p.m. Rangos de servicios de 12 horas para los militares y algunos horarios especiales para algunas áreas específicas. Los permisos se desglosan a continuación:

| Tipo | 2024 | 2025 | Total |
|---|---|---|---|
| Para Atender Actividades Docentes | 15 | 15 | 30 |
| Permiso | 819 | 238 | 1057 |
| Permiso Médico | 487 | 249 | 736 |
| Permiso Para Cuidar Familiar Enfermo | 27 | 17 | 44 |
| Permiso para cursar estudios de tiempo parcial | 18 | 9 | 27 |
| Permiso Pediátrico | 117 | 57 | 174 |
| Permiso por cumpleaños | 1044 | 457 | 1501 |
| Permiso por fallecimiento de familiar | 94 | 39 | 133 |
| Requerimientos Judiciales o Legislativos | 9 | - | 9 |

- Con respecto a las licencias médicas:

| PSAP | 2024 | 2025 | Total |
|---|---|---|---|
| ZM | 1082 | 516 | 1598 |
| ZN | 486 | 248 | 734 |
| **Total** | **1568** | **764** | **2332** |

- La prestación del servicio es por medio del uso de TIC avanzadas, para esto el personal es capacitado.
- Anualmente es reconocido el personal de la operación tomando en cuenta sus resultados de productividad, calidad y de ética y disciplina.
- Se evalúa el desempeño de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Desempeño que se realiza al inicio de año. Para los años 2018-2022 se han evaluado resultado de cantidad de personal evaluado es de 1256, 1194, 1333, 1267, 1465, 1595 y1685 para los años 2019 al 2024 respectivamente de estos 672 tuvieron resultados sobresalientes, es decir el 40%. En el desempeño individual global de la institución se aprecia un incremento en 2022, en el 2023 se evaluó a todo el personal. El 62% de los colaboradores obtuvieron un resultado de desempeño excelente.
- La motivación de las personas en el Sistema 9-1-1 se enfoca desde diversos ángulos para captar la mayor cantidad de intereses por las múltiples subculturas. Entre las actividades programadas se encuentran las competencias deportivas que apoya la integración y el trabajo en equipo. Las actividades festivas, como las celebraciones de fechas significativas durante todo el año. Se capacita totalmente gratis al colaborador cubierto un 100 % por la institución.
- En los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 los índices de rotación de personal son bajos y se han mantenido dentro del rango de tiempo analizado (5% o menos), lo que indica el sentido de pertenencia y compromiso con los propósitos institucionales.
- La organización se adapta de manera rápida a los cambios, en solo seis meses se han realizado diferentes innovaciones que apuntan a la gestión de las funciones principales y misionales, así como a las administrativas. Para el año 2024 se realizaron 63 cambios tecnológicos y hasta mayo del 2025 se han realizado 48 cambios tecnológicos. Para los cambios operacionales del Sistema de Gestión de calidad se tienen para el 2024 13 y 18 para el 2025.

### 2.1.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Como parte de la mejora continua, se incorporó en las encuestas de satisfacción la medición de la credibilidad y transparencia para conocer la percepción de los ciudadanos en estos aspectos. Mediante la realización de las encuestas de percepción global del sistema realizadas a los usuarios finales, es evaluada el impacto del funcionamiento de la institución. Esta pregunta asociada a la credibilidad y confianza se comenzó a medir a partir del año 2022 y hasta junio del 2025, el resultado es de 90%, 92%, 91% y 92% respectivamente.
- Adicional a esto, la Institución realiza charlas en las escuelas y visitas guiadas en la institución para que conozcan el uso correcto del Sistema 9-1-1. Se realizaron para el 2024 30 charlas o recorridos y para mayo del 2025 hay 16.

- La institución ha realizado charlas educativas en distintos puntos del país para fortalecer y educar a la población estudiantil sobre el uso correcto del Sistema 9-1-1, proporcionando así información útil ante eventos adversos a fin de salvaguardar la vida. También fueron realizadas visitas guiadas en la institución para que la ciudadanía conozca el funcionamiento y uso correcto del Sistema 9-1-1. Además, se reciben visitas de medios masivos impresos, digitales, televisivos, radiales, prensa especializada, líderes de opinión e influencers.
- Como parte de las acciones de responsabilidad social, la institución realizó jornadas de reforestación y de limpieza en distintas zonas del país con el fin de evitar la propagación del dengue y otras enfermedades. Asimismo, se realizaron labores de saneamiento de playas, recogida de basura en la capital, así como recolección de comida y otros insumos básicos para los asilos. De igual forma, la institución se sumó a la campaña "tapitas por quimio" en apoyo a la Fundación Amigos contra el Cáncer Infantil.
- Cada año se programan y desarrollan actividades de prevención y promoción de salud para los colaboradores del 9-1-1. Destacan las jornadas de vacunación en distintas fechas del año, los operativos médicos, las charlas de prevención en diversos temas y la celebración de la Semana de la Seguridad y la Salud. Además, la Dirección de Recursos Humanos, a través del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, ha elaborado una Matriz de Riesgo por Puesto, con el propósito de identificar oportunamente los aspectos que ponen en peligro la salud de los colaboradores.
- La institución posee un plan de riesgos para salud ocupacional, en la cual se están desarrollando programas para la prevención de la salud.

Cantidad de actividades realizadas:

| Tipo de Actividad | Cantidad de actividades realizadas | | |
|---|---|---|---|
| | 2024 | 2025 | Total |
| Actividad integración | 4 | 2 | 6 |
| Charla prevención violencia | 1 | | 1 |
| Charlas Prevención de riesgos | 1 | 1 | 2 |
| Charlas sobre Salud | 9 | 2 | 11 |
| Donación de Sangre | 3 | | 3 |
| Jornada de alimentos (INESPRE) | 1 | | 1 |
| Jornadas informativas de AFP/ARS | 1 | | 1 |
| Jornadas médicas | 17 | 1 | 18 |
| Tapitas x Quimio | 1 | 1 | 2 |
| **Total** | **38** | **7** | **45** |

Cantidad de colaboradores impactados por actividad

| Tipo de Actividad | Cantidad de colaboradores impactados | | |
|---|---|---|---|
| | 2024 | 2025 | Total |
| Actividad integración | 531 | 300 | 831 |
| Beneficios pagados | 57 | | 57 |
| Charla prevención violencia | 81 | | 81 |
| Charlas Prevención de riesgos | 92 | 150 | 242 |
| Charlas sobre Salud | 529 | 250 | 779 |
| Donación de Sangre | 65 | | 65 |
| Jornada de alimentos (INESPRE) | 150 | | 150 |
| Jornadas informativas de AFP/ARS | 52 | | 52 |
| Jornadas médicas | 1919 | 200 | 2119 |
| **Total** | **3476** | **900** | **4376** |

- Se mide mensualmente el índice de favorabilidad del Sistema 9-1-1 lo que permite que se pueda tomar medidas de mejora y se puedan manejar las crisis que surjan de una manera más efectiva.
- La cobertura positiva y negativa que brindan los medios de comunicación puede tener un impacto significativo en la percepción pública de la institución. La cobertura positiva mejora la reputación y genera una imagen positiva, mientras que la cobertura negativa daña la reputación, disminuir la confianza del público y es muy difícil de recuperar. Por lo tanto, la cobertura mediática puede tener un alto impacto en el éxito o fracaso de la organización. La cobertura mediática positiva aumenta la visibilidad y el reconocimiento, mientras que la negativa tiene un efecto contrario. Este seguimiento en 2022 dio como resultado 27 artículos de opinión, 2 editoriales, 27 notas de prensa oficial, 241 noticias informativas y 808 reseñas con un 82% de impacto positivo, 7.2% negativo y 10.3% neutro. Y para el año 2024 generaron un total de 1692 comentarios. Positivos 1662, Neutro 15 Negativo 11 representando un 98% de favorabilidad.
- El Sistema 9-1-1, como referente regional en la atención a emergencias, participó en la elaboración de varios capítulos —y el fortalecimiento de otros— de la Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), coordinado por el Departamento de Seguridad de la OEA, y en la presentación del documento rector.
- La institución ha apoyado al Departamento de Seguridad Pública de la OEA en el levantamiento de información y ha presentado ponencias sobre el mal uso del número único de emergencias. Se celebró junto con el resto de los países de la región el Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias, mediante campañas de comunicación, videos de casos de éxito, divulgación en los medios institucionales.
- Para el año 2022, la EENA, y el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA) decidieron aunar esfuerzos para hacer una publicación piloto enfocada en los servicios de emergencia y seguridad de las Américas. Este documento tiene como objetivo informar cómo

funcionan los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (PSAPs) de la región y sus respectivos marcos, dentro de cada estructura nacional. En esta publicación "PSAPs Edición Américas" participamos junto a otros países de la región. Hemos participado en dicha encuesta también este año 2024.

- Hemos participado en estudios de la OEA referente al uso correcto de los números de emergencia, también en un estudio referente a la violencia contra la mujer, todo esto durante el año 2023-2024.
- Las actividades de Responsabilidad Social realizadas son

| | Cantidad de actividades realizadas | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Actividad** | **2024** | **2025** | **Total** |
| Charla prevención violencia | 1 | | 1 |
| Charlas sobre Salud | 5 | 1 | 6 |
| Donación de Sangre | 3 | | 3 |
| Jornada de alimentos (INESPRE) | 1 | | 1 |
| Jornadas médicas | 17 | 1 | 18 |
| Tapitas x Quimio | 1 | 1 | 2 |
| **Total** | **28** | **3** | **31** |

Cantidad de Personas impactadas

| | Cantidad de personas impactadas | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Actividad** | **2024** | **2025** | **Total** |
| Charla prevención violencia | 81 | | 81 |
| Charlas sobre Salud | 306 | 100 | 406 |
| Donación de Sangre | 65 | | 65 |
| Jornada de alimentos (INESPRE) | 150 | | 150 |
| Jornadas médicas | 1919 | 200 | 2119 |
| **Total** | **2521** | **300** | **2821** |

- Para la gestión institucional se han realizado varios benchmarking en materia de gestión de capacitaciones con la DGCP y se dio apoyo al Hospital Hugo Mendoza en la revisión del Centro de Contactos y el modelo de calidad. En este último también se colaboró con la Tesorería de la Seguridad Social. Además de la OGTIC y el Poder Judicial en su interés de visitar el Centro de Contactos del Sistema.

### 2.1.9 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Esta cobertura a nivel de provincia tiene una traducción a nivel de población cubierta atendida por las sedes Metropolitana y Norte. La cantidad y el porcentaje de cobertura se aprecia a continuación:

| Tabla 22. de cobertura del Sistema 9-1-1 por PSAP por habitantes | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Años** | **Cobertura habitantes ZM** | **Cobertura habitantes ZN** | **Total de cobertura en habitantes** | **Cantidad de provincias** | **Porcentaje de cobertura** |
| **2014*** | 3,775,455 | - | 3,775,455 | 2 | 37% |
| **2015*** | 3,775,455 | - | 3,775,455 | 2 | 37% |
| **2016** | 4,195,460 | - | 4,195,460 | 3 | 41% |
| **2017** | 4,195,460 | 1,677,789 | 5,873,249 | 7 | 58% |
| **2018** | 5,554,912 | 1,849,654 | 7,404,566 | 13 | 73% |
| **2019** | 5,554,912 | 2,890,155 | 8,445,067 | 18 | 87% |
| **2020** | 5,554,912 | 3,767,977 | 9,322,889 | 25 | 91.70% |
| **2021** | 5,554,912 | 3,767,977 | 9,322,889 | 25 | 91.70% |
| **2022** | 5,554,912 | 3,826,623 | 9,381,535 | 25 | 92.25% |
| **2023** | 5,554,912 | 3,826,623 | 9,381,535 | 25 | 92.25% |
| **2024** | 5,554,912 | 3,826,623 | 9,381,535 | 25 | 92.25% |
| **2025**** | 5,554,912 | 3,826,623 | 9,381,535 | 25 | 92.25% |

*El año 2014 abarca desde el 31 mayo al 31 de diciembre, fecha de inicio del Sistema 9-1-1.
Provincia Santo Domingo + Distrito Nacional. **Datos de enero a junio de 2025.

- Para la recepción de las emergencias se cuenta con tres fuentes de captación: las llamadas, la de mayor volumen; las visualizaciones por las cámaras de videovigilancia, y los casos que las unidades de respuestas encuentran en campo. La cantidad de llamadas recibidas no necesariamente se traducen en emergencias, ya que existen llamadas no productivas, las cuales pueden ser silenciosas, molestosas y no emergencias. El comportamiento de estas llamadas se presenta a continuación:
- El Sistema 9-1-1 tiene cobertura en 25 provincias cubriendo el 92.25% de la población, desde el 2014 al 2025 hemos recibido 51,896,187 llamadas de las cuales son catalogadas y atendidas como emergencia 6,327,452 emergencias, estando en el top 5, Servicios relacionados con salud, y accidentes de tránsito.
- La institución realiza diariamente la encuesta de satisfacción de los usuarios del sistema cuya medición es mensual, se obtuvieron en satisfacción global los resultados para el año 2020 un 89%, en el 2021 88%, en el 2022 89%, en el 2023 en 88%, 2024 de 87% y en lo que va del año 2025 es de 90% superando la meta de un 85%.
- El atributo de la velocidad para los años 2020 al 2025 su resultado fue 96%, en cada periodo respectivamente; el trato obtuvo 97%, 97%, 97%, 97%, 98% y 97% durante los años 2020-2025, y para el conocimiento los resultados para los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 los resultados fueron 97%, 96%, 97%, 97%, 98% y 97% respectivamente.
- Durante el último año se han desarrollado y/o incorporado mejoras tecnológicas a los fines de fortalecer los procesos misionales de la institución, tales como mejoras en la búsqueda del geolocalizador de direcciones, enriquecimiento de la cartografía para que la búsqueda en el mapa sea más precisa, selector de unidades de emergencia que indica la unidad más próxima al evento, dotación de tabletas a las unidades de respuesta con la aplicación de ruta rápida, instalación de una plataforma tecnológica de Car Kit para unidades vehiculares de la Policía Nacional con sistema

de grabación simultánea de audio y video en tiempo real dentro/fuera del vehículo, así como mejoras en la precisión de las coordenadas para la ubicación de la emergencia.

- Durante el año 2024 se realizaron 4 benchmarking en los cuales hemos compartido las buenas prácticas de las operaciones, centrándose principalmente en la gestión de operaciones, gestión de calidad y la tecnología.
- Los resultados de Cumplimiento de NOBACI por año desde el 2023 al 2025 82.39%, 95.43%, y 96.81% respectivamente.
- Al inicio de cada año la institución elabora el Programa Anual de Auditorías, el cual abarca las inspecciones externas y las auditorías de seguimiento notificadas, así como las auditorías internas de calidad (PR-DPD-DCG-13 Procedimiento de Gestión de Auditoría). Anualmente son auditadas internamente las áreas de la Institución, elaborando un reporte de con los resultados donde se documentan los no cumplimientos, posterior a esto un Plan de acción es completado para los fines de seguimiento y ejecución.
- La institución posee un modelo robusto de gestión de calidad basado en buenas prácticas de normativas y certificaciones que permite mejorar la experiencia de los usuarios y garantiza la calidad en cada fase del modelo operativo. Las normativas que robustecen el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema 9-1-1 son: Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), Customer Operations Performance Center (COPC PSIC 6.0), buenas prácticas de la Asociación Nacional de Números de Emergencia (NENA) y Normas ISO 9001:2015, cuya implementación se realizó en 2022.
- Mensualmente se verificar el cumplimiento de las actividades de mitigación establecidas en las matrices de riesgos, trimestralmente se evalúa el riesgo residual para saber si las medidas adoptadas son las adecuadas.
- A partir del año 2023 fuimos incluidos en el piloto del indicador ICI obteniendo resultados de 95.41% para el 2024 y hasta el primer trimestre del 2025 hemos logrado un 95.14%
- Para los cambios operacionales del Sistema de Gestión de calidad se tienen para el 2024 13 y 18 para el 2025, estos cambios son frutos de reformas o cambios del sector pública siendo de la Dirección General de Compras y Contrataciones y la Dirección de Presupuesto en su mayoría.
- Los procesos son mejorados anualmente, de esto se derivan la simplificación de los mismos, esto se deriva en documentos actualizados para el año 2020 se actualizaron 165, para el 2021, 258; para el 2022, 169 y 275 para el 2023. Para el 2024 181 y para el 2025 67 y 42 en proceso.
- Con la medición y seguimiento del cumplimiento del PEI, análisis físico financiero y los seguimientos trimestrales del POA es evaluada la mejora y la innovación en los servicios brindados.
- A través de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis y Gestión de la Información se han diseñado y puesto a disposición de las áreas tableros estadísticos soportados en Power BI. Algunos han sido creados para la gestión de las operaciones internas, como las estadísticas diarias y el de resultados de calidad.
- La institución ha cumplido el 100 % de los acuerdos interinstitucionales. Un ejemplo reciente son sitios de radio con los que cuenta la Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa en Loma Busú y Loma La Naviza, localidades pertenecientes a

EGEHID, para brindar cobertura de radio en las provincias de Barahona, Sánchez Ramírez y San Juan.

- Consciente del papel crítico del uso de las TIC, la institución se ha interesado por cumplir las normativas NORTIC para el correcto uso de las tecnologías y la sistematización y estandarización de los procesos. Actualmente, se cuenta con las siguientes certificaciones activas: NORTIC A2 para el Desarrollo de los Portales Web y Transparencia, A3 sobre la Publicación de Datos Abiertos y E1 sobre las directrices para el manejo de las redes sociales. Adicionalmente, se encuentra en proceso de recertificación para las NORTIC A4 sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano y A5 para la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.
- El Sistema ha recibido varios reconocimientos de la sociedad civil por la gestión en la Sede de Santiago, un premio de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OPTIC) en 2020 por contar más de cinco certificaciones NORTIC y el agradecimiento de la Expo Cibao por la participación en esta en 2018.
- En la ejecución del presupuesto para los años 2020 a 2024 se ejecutó el 65%, 89%, 74% y 85.6%, y 96.62% respectivamente.
- En el marco de la XIV Semana de la Calidad, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 recibió dos galardones por parte de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) por el índice en el Uso de TIC e Implementación de gobierno electrónico, así como por ser la institución con mayor alcance en el uso de las TIC en el sector de Asistencia Ciudadana, por lo cual fue merecedor de un NORTIC de Oro.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### 2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

#### 2.2.1.1. LIDERAZGO

- Concluir la revisión y oficializar misión, visión, valores para este nuevo periodo 2025-2028.

#### 2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Concluir y socializar el Plan Estratégico Institucional 2025-2028

#### 2.2.1.3. PERSONAS

N/A

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

N/A

2.2.1.5. PROCESOS

N/A

### 2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

N/A

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

N/A

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

N/A

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

N/A

## 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Durante el proceso de la realización del autodiagnóstico se realizó un acercamiento a todas las áreas requeridas para validar el cumplimiento de los requerimientos, esto conllevó un fortalecimiento en los procesos claves de la institución con la inclusiones de los lineamientos indicados en esa norma, En plan de inducción del personal de nuevo ingreso Contempla la introducción de la norma CAF, para que de esta manera tanto los colaboradores actuales como los nuevos tengan el conocimiento, se elaboró el plan de acción de mejoras 2025 el cual fue compartido con el Comité de Calidad y Riesgo del Sistema 9-1-1, para la puesta en marcha de la ejecución del mismo.

## 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| **Institución:** | | |
|---|---|---|
| **Criterios y Ponderación Actual** | **Puntos Totales Actual** | **Puntos Totales Propuesto** |
| **1: Liderazgo (140 puntos)** | 129 | 140 |
| **2: Estrategia y Planificación (140 puntos)** | 124 | 140 |
| **3: Personas (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **4: Alianzas (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **5: Procesos (120 puntos)** | 120 | 120 |
| **6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **7: Resultados en las Personas (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)** | 100 | 100 |
| **Puntuación Total (sobre 1000 puntos)** | **973** | **1000** |

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.

2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.

3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.

4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.

5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.