

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF AÑO 2026



Junio 2026

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

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO.....2

ALCANCE2

Resultados Globales.....3

DESARROLLO4

ACCIÓN I: CONCLUIR LA REVISIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Y EL NUEVO MARCO DE ELABORACIÓN DEL PEI 2025-2028.4

ACCIÓN II- HACER PLAN DE DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 QUE CONTIENE LA MISIÓN, VISIÓN VALORES, ESTRATEGIAS, OBJETIVOS, ENTRE OTROS.....6

ACCIÓN III- Divulgar la misión, visión y valores a todos los grupos de interés.....7

ACCIÓN IV- APROBAR EN CONJUNTO CON EL MAP EL MANUAL DE CARGOS.8

ACCIÓN V: REALIZAR UN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL.9

ACCIÓN VI: CONCLUIR CON LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA 9-1-1.....10

ACCIÓN VII: DIVULGAR EL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA 9-1-1.11

ACCIÓN VIII: CREAR ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN COORDINACIÓN CON EL MAP PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO.....12

ACCIÓN IX: REALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DONDE SE SISTEMATICEN TODAS LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVICIOS INTERNOS.12

ACCIÓN X: CREAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SOFTWARES IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS MEDIR LA CALIDAD DE LOS MISMOS.13

ACCIÓN XI- APLICAR ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO 9-1-1 A TRAVÉS DEL PORTAL DE OBSERVATORIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.14

OBJETIVO

Presentar el avance del cumplimiento del Plan de Mejora del modelo de excelencia CAF 2024 y el estatus de la implementación de las actividades comprometidas.

ALCANCE

El periodo del plan de mejora es el del enero a junio 2026 y la evaluación comprende los avances obtenidos a junio 2026.

RESULTADOS GLOBALES

El resultado global de cumplimiento hasta la fecha es de **99%**. A continuación, se presenta la tabla global del plan de mejora para el año 2026.

 PLAN DE MEJORA "AUTODIAGNÓSTICO CAF" 2026 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1									
Ítems	Subcriterio	Ejemplo	Acciones	Fecha de Inicio	Fecha Final	Fecha Ejecutada	Responsable	Medio de Verificación/Comentario	% Avance
1	Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Concluir la revisión de la misión, visión y valores y el nuevo marco de elaboración del PEI 2025-2028.	1-Jan-25	31-Dec-25	30-Dec-25	Lourdes Florentino	Plan Estratégico Publicado	100%
2	Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Hacer plan de divulgación del Plan Estratégico 2025-2028 que contiene la misión, visión valores, estrategias, objetivos, entre otros.	1-Jan-25	31-Dec-25	1-Apr-26	Lourdes Florentino	Evidencias de la divulgación	100%
3	Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Divulgar la misión, visión y valores a todos los grupos de interés.	31-Dec-25	30-Mar-26	30-Dec-25	Lourdes Florentino	Evidencias de la divulgación	100%
4	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Aprobar en conjunto con el MAP el Manual de Cargos.	3-Jul-25	30-Jun-26		Arlyn Dihmes	Resolución de aprobación de cargo	90%
5	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Realizar un plan de fortalecimiento de la cultura de la calidad institucional.	3-Jul-25	30-Jun-26	28-Jan-26	Teresa Garcés	Plan realizado	100%
6	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Concluir con la elaboración del Plan Estratégico 2025-2028 de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1.	1-Jan-25	31-Dec-25	30-Dec-25	Lourdes Florentino	Plan Estratégico Publicado	100%
7	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Divulgar el Plan Estratégico 2025-2028 de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1.	1-Jan-25	31-Dec-25	30-Dec-25	Lourdes Florentino	Plan Estratégico Publicado	100%
8	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.	Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Crear encuesta institucional de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP para medir la calidad del servicio recibido.	3-Jul-25	30-Jun-26	29-Jul-25	Teresa Garcés	Encuesta elaborada	100%
9	Subcriterio 7.1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:	Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Realización de Procedimiento donde se sistematicen todas las encuestas realizadas a los servicios internos.	9-Jan-25	30/6/2026		Teresa Garcés	Procedimiento aprobado	100%
10	Subcriterio 7.1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:	El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Crear encuesta de satisfacción de los softwares implementados para los usuarios medir la calidad de los mismos.	3-Jul-25	30-Jun-26	31-Mar-26	Teresa Garcés	Encuesta creada	100%
11	Subcriterio 7.1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:	La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés)	Aplicar encuesta institucional de satisfacción ciudadana para medir la percepción sobre el servicio 9-1-1 a través del Portal de Observatorios de Servicios Públicos.	3-Jul-25	30-Jun-26	15-Aug-25	Teresa Garcés	Informe de encuesta de satisfacción	100%
Cumplimiento Total									99%

A continuación, se presentan las evidencias de cada una de las actividades realizadas del plan de mejora CAF periodo junio 2026:

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 concluyó el proceso de revisión y actualización de la misión, visión y valores institucionales, así como del nuevo marco metodológico para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Como resultado de este proceso, el PEI 2025-2028 fue debidamente aprobado y publicado.



Metodología para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028

El abordaje metodológico para la elaboración del PEI 2025-2028 siguió los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), presentados en el Manual Metodológico para la Gestión de la Planificación Estratégica Institucional (MEPyD, 2024), que contempla cuatro fases para el proceso de planificación estratégica institucional, como se aprecia en la Figura 4.



Fuente: Consultoría PEI 2025-2028, basada en el Manual Metodológico para la Gestión de la Planificación Estratégica Institucional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, 2024

El marco de referencia que proveen los lineamientos contenidos en el Manual del MEPyD asegura que tanto el desarrollo del proceso de elaboración del PEI como los productos que emanan de él y su posterior ejecución, contemplen de manera transversal la política de gestión de riesgo.

En ese sentido, el proceso de planificación estratégica inició con la fase que cierra el ciclo de planificación, que es la de evaluación. Se realizó una evaluación integral del PEI 2022-2024 que tomó en cuenta tanto el logro de los resultados y objetivos planteados como la ejecución de las estrategias programadas. Los resultados de la evaluación sirvieron de punto de partida para la prospección de cara al nuevo PEI.

El proceso metodológico fue integral, participativo y basado en evidencias, e incluyó las siguientes fases:

1. Revisión del marco de referencia

Se realizó un análisis del marco legal, institucional y estratégico que rige la operación del Sistema 9-1-1, considerando la Ley núm. 184-17, su Reglamento de Aplicación y demás disposiciones pertinentes. Asimismo, se revisaron los compromisos establecidos en el PEI 2022-2024, las prioridades gubernamentales y los objetivos vinculados a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

III. Marco Estratégico Institucional

El presente Plan Estratégico Institucional mantiene como vigentes la visión, misión y valores definidos en el ciclo anterior, en reconocimiento a su vigencia y pertinencia para orientar el quehacer de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

La **misión** sintetiza la razón de ser del Sistema, su propósito fundamental y el papel que desempeña en beneficio de la ciudadanía. La **visión**, por su parte, expresa la aspiración de largo plazo que moviliza a la institución y señala el estado deseado que se procura alcanzar. Los **valores** representan principios y convicciones compartidas que guían las decisiones y comportamientos de todo el personal, asegurando coherencia en la acción institucional y fortaleciendo la confianza de la población en el servicio.

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

Coordinar de manera efectiva: estamos comprometidos con todas las acciones y actividades de una gestión integral. Desde los aspectos de la planificación, estandarización, normalización y habilitamiento de la infraestructura y las capacidades de respuesta, hasta los más mínimos detalles de una atención rápida, digna y segura, a través de la coordinación estratégica entre las instituciones de respuesta y demás actores vinculados al Sistema, personal altamente calificado y comprometido, tecnología avanzada de video vigilancia y comunicaciones y altos y modernos estándares de calidad.

La atención a las situaciones de emergencia y seguridad: somos la entidad oficial que integra, con carácter de permanencia y gratuidad, todos los esfuerzos de las distintas instituciones de respuesta a emergencias, seguridad y casos de contaminación sonora en la República Dominicana, procurando un alto nivel de confianza y tranquilidad en toda la población.

En el territorio nacional: estamos comprometidos con la consecución de una cobertura real y efectiva de todo el territorio dominicano, beneficiando así a todos los ciudadanos y visitantes en nuestro país y apoyando al fortalecimiento del Sistema con la educación y sensibilización de los ciudadanos.

Procurando la salvaguarda de vidas y bienes: nuestro norte y vocación es la preservación de la vida, ante todo y sobre todo, así como la protección de los bienes que constituyen el patrimonio de nuestros ciudadanos y nuestra sociedad.

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

PEI 2025-2028

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

Valores

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. - Tener una conducta responsable, ética y moral. - Mantener la confidencialidad de la información que requiere el servicio. - Dar cuenta de cualquier posible violación de la ley dentro y fuera del Sistema. - Seguir los procedimientos establecidos en el desempeño de nuestras funciones. - 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. - Promover el conocimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y responder con celeridad a las acciones de exigibilidad de estos. - Tratar humanamente y con respeto las personas que utilizan el servicio. - Fomentar habilidades y aptitudes como la amabilidad, la cortesía, la comprensión, la paciencia, la capacidad de escucha, la capacidad para asesorar y orientar, como también el autocontrol.

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

PEI 2025-2028

Valor	Descripción	Conducta Asociada
 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. - Aplicar e incorporar mejoras en las tareas bajo su responsabilidad, agregando valor a los servicios que brinda. - Poner en práctica cotidianamente en todos los campos de nuestra actuación los valores interinstitucionales. - Construir buenos hábitos en la forma de pensar, sentir y de actuar, para desarrollar la mejor versión de nosotros.
 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. - Creer en las capacidades de los demás para lograr con éxito los objetivos, escuchando y valorando sus aportaciones. - Desarrollar el sentido del compromiso tanto con el equipo o área organizacional al que se pertenece, como con los demás miembros de la institución. - 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. - Participar en las actividades propuestas. - Dar la milla extra de manera voluntaria en los casos en que se requiera, en situaciones de urgencias. - Apoyar e instrumentar decisiones comprometidas por completo con el logro de objetivos comunes. - Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos de la organización.

Avance global de un 100%.

ACCIÓN II- HACER PLAN DE DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 QUE CONTIENE LA MISIÓN, VISIÓN VALORES, ESTRATEGIAS, OBJETIVOS, ENTRE OTROS.

La institución ha elaborado un programa de sensibilización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 como estrategia de divulgación a los grupos de interés.



Programa de Sensibilización de Plan Estratégico Institucional 2025-2028

INTRODUCCIÓN

La institución ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 y ha preparado este documento como estrategia de divulgación del mismo a los grupos de interés de la institución.

Como estrategias de divulgación y sensibilización se realizarán las siguientes actividades:

1. Lanzamiento del PEI a directores, encargados y supervisores.
2. Campaña informativa vía correo electrónicos, murales, intranet y pantallas de la operación.

PROGRAMA

El desglose de las actividades es como se muestra a continuación por cada una de las estrategias planteadas:

Concientizar Directores, Encargados y Supervisores

Se realizará lanzamiento de oficial a los Directores, Encargados y Supervisores del PEI 2025-2028.

Responsables:

- Presentación: Lourdes Florentino y Marcela Mirabal

Fecha compromiso:

- Presentación del PEI 2025-2028 en Zona Norte 22 de julio de 2025
- Presentación del PEI 2025-2028 en Zona Metro 24 y 25 de julio de 2025

Se realizará la entrega de un ejemplar impreso a los Directores y Encargados del PEI 2025-2028.

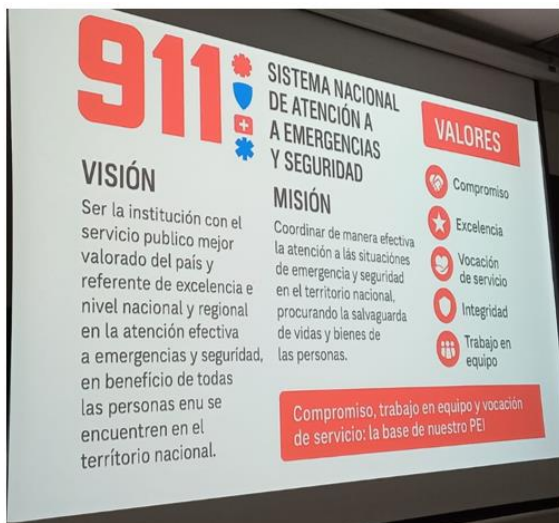
Fecha compromiso:

- Octubre 2026

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN III- DIVULGAR LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS.

En el marco de la elaboración del programa de sensibilización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se procedió a divulgar la misión, visión y valores a todos los grupos de interés.



911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015
Código: FO-DPD-DPD-01	REGISTRO DE ASISTENCIA	Versión: 03
Facilitador:	Mauricio Mirabal Arroyo	
Fecha:	22 de julio 2025	
Tipo de la reunión	☒ Socialización ☐ Reunión departamental ☐ Otros: (indicar)	

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Juan Guillón	Sup. Recepción	
2	Ricardo Zubelw	Sup. Recepción	
3	Marta Pérez	Sup. Serv. al C.	
4	Edson C. Sánchez	Sup. Serv. al C.	
5	Juan R. Caballero	Sup. UVT IN	
6	Sergio Domínguez	Coord. TIC	
7	Nelson Castillo	Supervisor Despacho	
8	Carlos Segura	Supervisor Servicio al Cliente	
9	Jenny Francisco	Supervisor de Recepción	
10	Leonardo León	Enc. Despacho 20	
11	Yolanda Garza	Enc. Calidad	
12	Melissa Collado	Enc. Div. Calidad 20	
13	Christian Cabello	Coord. Operación 20	

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.

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1		Fecha de Emisión 21 / 04 / 2015
Código: FO-DPD-DPD-01	REGISTRO DE ASISTENCIA	Versión: 03
Facilitador:	Mauricio Mirabal Arroyo	
Fecha:	25 julio 2025	
Tipo de la reunión	☒ Socialización ☐ Reunión departamental ☐ Otros: (indicar)	

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Miguel Salazar	Enc. Seguridad TIC	
2	Jorge Guzmán	Coord. Centro de C.	
3	Leonardo Pérez	Supervisor Recepción	
4	Ricardo Jorjito	Enc. Montaje de C.	
5	Antonio Reyes	Enc. Div. de Serv. y C.	
6	Antonio Sánchez	Supervisor de Recepción	
7	Edwin Yabel	Enc. Div. Operación y Mant. de C.	
8	Fidelina Fabian Pantoja	Supervisor Video Vigilancia	
9	Juan Pérez	Supervisor Video Vigilancia	
10	Jorge Ponce Sánchez	Supervisor Video Vigilancia	
11	Arón Eduardo Domínguez	Supervisor Video Vigilancia	
12	Rafael Hugo Alvarado	Supervisor Video Vigilancia	
13	Romario Aguirre	Analista de Calidad	

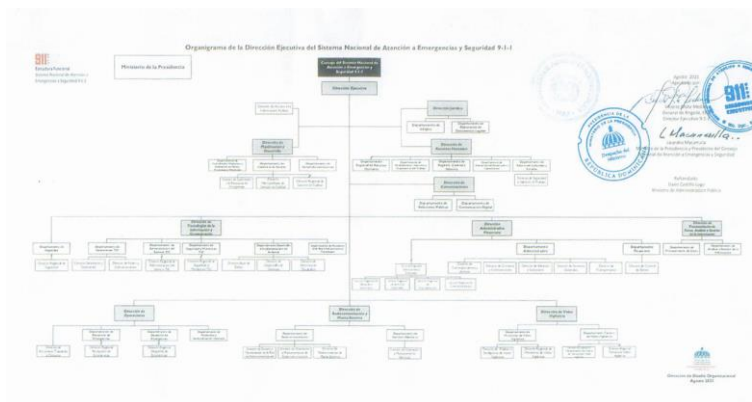
Fin del documento

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.

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN IV- APROBAR EN CONJUNTO CON EL MAP EL MANUAL DE CARGOS.

El Manual de Cargos del Sistema Nacional de Emergencia y Seguridad 9-1-1, fue elaborado conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública, con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión institucional y garantizar la eficiencia en la administración del recurso humano. Actualmente, está en proceso de revisión de las recomendaciones dadas por ese ministerio.



Mon 6/16/2025 4:16 PM

Ali Ynfante Duran

RE: CAF-seguimiento - Plan de acción de Mejora--% de avance

To: Jeury Torbio Quezada Gutiérrez

Cc: Aseguramiento de Calidad

You replied to this message on 6/16/2025 4:17 PM.
This message is part of a tracked conversation. Click here to find all related messages or to open the original flagged message.

CONDUCE REMISION MANUAL DE CARGO.PDF
296 KB

Buenas tardes:

Adjunto evidencia de remisión de manual de cargos. Con el envío estamos en un 90%.

Saludos,

911 ALI YNFANTE DURAN
ENCARGADA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
(099) 988 9911 Ext. 1309
(099) 983-4732
Ali.Ynfante@911.gob.do
www.911.gob.do

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

Santo Domingo, D.N.
06 de junio del 2025.

2025-D01-0758

Al : Licenciado **Signusd Freund**
Ministro del Ministerio de Administración Pública
Su despacho.

Vía : Departamento de Descripción de Cargos, Salarios e Incentivos.

Asunto : Remisión Manual de Cargos

Anexo : 1) CD
2) Organigrama Sistema 9-1-1

RESPETUOSAMENTE, tenemos a bien remitir el Manual de Cargos de nuestra institución, elaborado conforme a los lineamientos establecidos, con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión institucional y garantizar la eficiencia en la administración del recurso humano.

Agradeceremos la revisión de este documento, a fin de recibir las observaciones, recomendaciones y validaciones pertinentes.

RANDOLFO RIJO GÓMEZ
Coronel piloto, ERD.
Director ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, 9-1-1.

RG/AD
Ay/Im

Copia : Dirección de Recursos Humanos
Archivo.

911 MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
9 JUN 2025
RECIBIDO

 Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911
Randolfo Rijo Gomez - Coronel piloto ERD. Director Ejecutivo (09/06/2025 10:45 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://bzuzon.firmagob.gob.do/inbox/app/911/v/4eb16f49-48c2-40f3-bbfb-5ae457a55b9e>

Página 1 de 1

Avance global de un **90%**.

ACCIÓN V: REALIZAR UN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL.

Se realizó un Plan de Sensibilización con el objetivo de establecer la estrategia, metodología y actividades de sensibilización para fortalecer una cultura de calidad en toda la institución, asegurando que todos los colaboradores comprendan la Política y los Objetivos de Calidad, las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, la Ley de Función Pública 41-08 y sus Reglamentos de aplicación, el Régimen Ético Disciplinario y cualquier otra normativa que requiera fortalecimiento.

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN INSTITUCIONAL 2026



DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CAPACITACIONES
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

Cronograma de sensibilización

Tema	Canal de comunicación	Responsable	Trimestre
Objetivos de Calidad 2026	Correo electrónico Intranet Murales Charlas	Dpto. de Calidad en la Gestión	T1-2026 T3-2026
Elaboración de acuerdo de desempeño	Correo electrónico Reunión	Evaluación de Desempeño y Capacitación	T1-2026
Política de Calidad	Correo electrónico Intranet Murales Charlas	Dpto. de Calidad en la Gestión	T2-2026 T3-2026
Normas de Control de Internas	Correo electrónico Intranet Murales Charlas	Dpto. de Calidad en la Gestión	T2-2026 T3-2026
Ley de Función Pública 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación	Correo electrónico Intranet Murales Charlas	Evaluación de Desempeño y Capacitación	T3-2026
Régimen Ético y Disciplinario	Correo electrónico Intranet Murales Charlas	Comité de Ética	T3-2026
Evaluación del desempeño	Correo electrónico Reunión	Evaluación de Desempeño y Capacitación	T4-2026

Page 3 of 4

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

Código: FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha de Emisión: 21/04/2025
Versión: 03
Fecha Última Actualización: 19/03/2019

Facilitador: Departamento de Calidad en la Gestión

Fecha: 16 Marzo 2026

Tipo de la reunión: Socialización ☒ Política de Calidad, Objetivos de Calidad 2026 y Refrescamiento Anual NOBACI. D.C.O.

Reunión departamental ☐

Otros: (indicar)

No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Gloria Orellana	Sub. Político y Jurídico	[Firma]
2	Wilson Pacheco	Asistente Administrativo	[Firma]
3	Eusebio Cuevas	Asesoría Asesorial	[Firma]
4	Jonathan Basso	Editor de Contenido	[Firma]
5	Andrés Ríos	Asesor Social	[Firma]
6	Jaime Quintan	Asesor de Comunicación	[Firma]
7	Alfredo Noro Velazquez	Asesor	[Firma]
8	Alfonso Vela	Asesor de Comunicaciones	[Firma]
9	Carlos Díaz	Asesor	[Firma]
10	Amor F. Peralt	Directora DIRCOM	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			

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

Código: FO-DPD-DPD-01

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha de Emisión: 21/04/2025
Versión: 03
Fecha Última Actualización: 19/03/2019

Facilitador: Departamento de Calidad en la Gestión

Fecha: 16 Marzo 2026

Tipo de la reunión: Socialización ☒ Política de Calidad, Objetivos de Calidad 2026 y Refrescamiento Anual NOBACI. DAF

Reunión departamental ☐

Otros: (indicar)

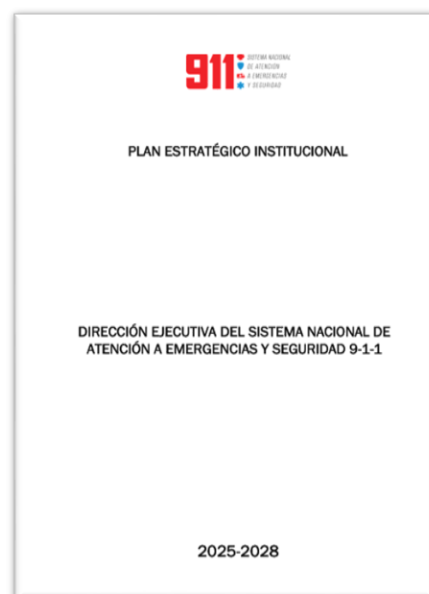
No.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Marcelo Salazar	Asesor de Comunicación	[Firma]
2	Jorge G. Amela	Asesor interno	[Firma]
3	Adrián Díaz	Técnico Asesor	[Firma]
4	Alfonso Rodríguez Díaz	Asesor	[Firma]
5	Guillermo Jarama	Asesor	[Firma]
6	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
7	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
8	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
9	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
10	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
11	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
12	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
13	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
14	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]
15	Yvonne Jimenez	Asesor	[Firma]



Avance global de un **100 %**.

ACCIÓN VI: CONCLUIR CON LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA 9-1-1.

La Institución concluyó con la elaboración del Plan Estratégico 2025-2028 de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, quedando evidenciado en su publicación en los portales correspondientes.



Avance global de un **100%**.

ACCIÓN VII: DIVULGAR EL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028 DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA 9-1-1.

Una vez aprobado el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se procedió a divulgar el mismo con todos los grupos de interés de la institución.



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

Fecha de Emisión: 21/04/2023
Versión: 01
Fecha Última Actualización: 18/01/2023

Código: FO-DPD-SPD-03
REGISTRO DE ASISTENCIA

Facilitador: Marcela Muehl Hommer

Fecha: 22 de julio de 2025

Tipo de la reunión: ☒ Socialización
☐ Reunión departamental
☐ Otros: (indicar)

Nº.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
2	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
3	Juan Ramón López	Supervisor Recepción	[Firma]
4	Francisco M. Jarama	Supervisor Recepción	[Firma]
5	Julio F. Jarama	Supervisor Recepción	[Firma]
6	Germán G. G. G.	Supervisor Despacho	[Firma]
7	Osvaldo G. G. G.	Supervisor Despacho	[Firma]
8	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
9	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
10	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
11	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
12	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
13	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]

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

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

Fecha de Emisión: 21/04/2023
Versión: 01
Fecha Última Actualización: 18/01/2023

Código: FO-DPD-SPD-03
REGISTRO DE ASISTENCIA

Facilitador: Marcela Muehl Hommer

Fecha: 25 julio 2025

Tipo de la reunión: ☒ Socialización
☐ Reunión departamental
☐ Otros: (indicar)

Nº.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
2	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
3	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
4	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
5	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
6	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
7	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
8	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
9	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
10	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
11	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
12	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
13	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]

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

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

Fecha de Emisión: 21/04/2023
Versión: 01
Fecha Última Actualización: 18/01/2023

Código: FO-DPD-SPD-03
REGISTRO DE ASISTENCIA

Facilitador: Marcela Muehl Hommer

Fecha: 27 de julio 2025

Tipo de la reunión: ☒ Socialización
☐ Reunión departamental
☐ Otros: (indicar)

Nº.	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN	FIRMA
1	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
2	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
3	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
4	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
5	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
6	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
7	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
8	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
9	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
10	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
11	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
12	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]
13	Andrés J. Jarama	Supervisor Despacho	[Firma]

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

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN VIII: CREAR ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN COORDINACIÓN CON EL MAP PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO.

Se creó encuesta institucional en coordinación con el Ministerio de Administración Pública para medir la calidad del servicio recibido a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.



Belgica Familia <belgica.familia@map.gob.do>
Fwd: Encuesta para acceder al Taller de encuestas de satisfacción

De: Dirección de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos (DMESP) <despe@map.gob.do>
Date: Tue, 2 mar 2026 a las 14:30
Subject: Reforce para acceder al Taller de encuestas de satisfacción



Viceministerio de Servicios Públicos
Departamento de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos

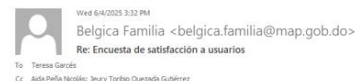
Asistencia técnica para realización encuestas de satisfacción



Observatorio Nacional de la CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Ficha Técnica

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicios: Atención telefónica: 45493 llamadas mensuales en promedio
Ámbito	Donde serán aplicadas las encuestas: • Oficina Principal
Muestra	Cálculo de la muestra con un error máximo permitido de 5% y un nivel de confianza de 95%. Muestra es de 384, servicio telefónico
Método a utilizar	Las encuestas se realizarán a través del módulo de encuesta del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, plataforma oficial para medir la encuesta de satisfacción de usuarios correspondiente al año 2025.
Fecha de levantamiento	Fecha de aplicación de la encuesta: 18 de junio al 20 de julio 2025
Responsables	Departamento de Calidad en la Gestión



Belgica Familia <belgica.familia@map.gob.do>
Re: Encuesta de satisfacción a usuarios

De: Teresa García
Cc: Adela Peña Noéles; Jany Toribio-Quezada Gutiérrez
If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.
Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

Cuestionario telefonico.docx
20 KB

Buenas tardes Teresa

Comparto cuestionario telefónico para fines de revisión, quedo atenta a sus comentarios

Saludos cordiales

El mié, 4 jun 2025 a las 9:35, Belgica Familia (<belgica.familia@map.gob.do>) escribió:
Buen día Teresa

Recibido, muchas gracias por la información remitida

El servicio está registrado en la plataforma, puede validarlo en el siguiente link:
<https://observacion.gob.do/services/organismoid-6686>

Le estaré remitiendo el formulario a la mayor brevedad posible.

Saludos cordiales,

Avance global de un **100%**

ACCIÓN IX: REALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DONDE SE SISTEMATICEN TODAS LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVICIOS INTERNOS.

Se creó Procedimiento de Gestión de Encuestas de Satisfacción de Servicios y Sistemas de Información con el objetivo de definir y establecer el método para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios internos brindados por las diferentes áreas y con los sistemas de información utilizados en los procesos institucionales.

USO INTERNO



PR-DPD-DCG-16
Procedimiento de Gestión de Encuestas de Satisfacción de Servicios y Sistemas de Información

911	SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1	Fecha de Emisión: 31/03/2026 Versión: 01
Código: PR-DPD-DCG-16	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Fecha Última Actualización: 31/03/2026

APROBACIÓN

Elaborado por:
Madelin Rivas Cuevas
Madelin Rivas Cuevas
Analista de Desarrollo Organizacional

Revisado por:
Teresa García
Teresa García
Dueño del Proceso

Agustín Jiménez
Agustín Jiménez
Encargado(a) de Departamento de Desarrollo Institucional

Teresa García
Teresa García
Encargado(a) del Departamento de Calidad en la Gestión

Aprobado por:
Lourdes Ifigenia
Lourdes Ifigenia
Directora de Planificación y Desarrollo

PUBLICADO
31 MAR 2026
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Elaborado por
Dirección de Planificación y Desarrollo

Fecha Emisión: 31/03/2026 Fecha de última versión: 31/03/2026 Número de versión: 01

Este documento es propiedad del Sistema 9-1-1. No se permite su uso en otros sistemas de información. Este documento debe identificarse como copia controlada y está en el Registro de Documentos Institucionales. En cualquier otro medio es una Copia No Controlada.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 07

13 | 14

Avance global de un **100 %**

ACCIÓN X: CREAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SOFTWARES IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS MEDIR LA CALIDAD DE LOS MISMOS.

Con el propósito de ofrecer un buen servicio a nuestros usuarios internos se creó encuesta para medir el nivel de satisfacción con los aplicativos y Sistemas de información, la cual será realizada anualmente.

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1
Dirección de Planificación y Desarrollo

Propuesta de Encuesta de Satisfacción con los aplicativos

Con el propósito de ofrecer un buen servicio, es necesario medir el nivel de satisfacción con los aplicativos y sistemas de información. Favor colaborarnos con la respuesta a esta encuesta.
***Obligatorio**

1. ¿A qué área pertenece? * (Lista desplegable)
 - ☐ Dirección Administrativa Financiera
 - ☐ Dirección de Comunicaciones
 - ☐ Dirección de Operaciones
 - ☐ Dirección de Planificación y Desarrollo
 - ☐ Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis de Información
 - ☐ Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas
 - ☐ Dirección de Recursos Humanos
 - ☐ Dirección Ejecutiva
 - ☐ Dirección Tecnología de Información y Comunicaciones
 - ☐ Dirección Jurídica
2. Indique la sede *
 - ☐ Zona Metro
 - ☐ Zona Norte
3. ¿Cuáles aplicativos utiliza? * (Se van a desplegar las siguientes preguntas para cada aplicativo)
 - ☐ Centro de Monitoreo de Video Vigilancia
 - ☐ CCT
 - ☐ SISACOM
 - ☐ Indicadores
 - ☐ Plataforma RFC
 - ☐ Encuesta de Calidad
 - ☐ Compras
 - ☐ Recursos Humanos y Registros Recursos Humanos
 - ☐ Seguridad
 - ☐ Correspondencia
 - ☐ Jurídica
 - ☐ QRS
 - ☐ Proyectos
 - ☐ Litesyt Control de Vehículo y flota

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1
Dirección de Planificación y Desarrollo
Encuesta de satisfacción los sistemas de información y aplicativos
Año 2025

- ☐ Litesyt, Requerimiento de compras
- ☐ Intranet
- ☐ Certool
- ☐ Otros

4. Indique su nivel de satisfacción global con el software en general *
 - ☐ Muy Satisfecho
 - ☐ Satisfecho
 - ☐ Insatisfecho
 - ☐ Muy Insatisfecho
5. ¿Cómo califica la interfaz del software (intuitiva y/o amigable)? *
 - ☐ Muy bueno
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
 - ☐ Muy Malo
6. ¿Cómo califica la facilidad de navegación en el software? *
 - ☐ Muy bueno
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
 - ☐ Muy Malo
7. ¿Cómo califica el cumplimiento del software con sus expectativas y necesidades? *
 - ☐ Muy bueno
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
 - ☐ Muy Malo
8. ¿Cómo califica la precisión de los resultados que proporciona el software? *
 - ☐ Muy bueno
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
 - ☐ Muy Malo

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1
Dirección de Planificación y Desarrollo
Encuesta de satisfacción los sistemas de información y aplicativos
Año 2025

9. ¿Ha experimentado algún problema con las funciones del software? *
 - ☐ Sí
 - ☐ No
10. Si la respuesta a la pregunta anterior es sí ¿Qué tipo de problema?
11. ¿Qué tan rápido responde el software a sus acciones?
 - ☐ Muy Rápido
 - ☐ Rápido
 - ☐ Regular
 - ☐ Lento
 - ☐ Muy Lento
12. ¿Qué considera se debe mejorar a este Software *

-Fin del cuestionario-

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1
Dirección de Planificación y Desarrollo
Encuesta de satisfacción los sistemas de información y aplicativos
Año 2025

Atributos de calidad que pretendemos medir con cada pregunta de la encuesta:

Atributos de Calidad	Descripción	Pregunta
N/A	Esta información permite conocer aspectos demográficos de los encuestados.	• ¿A qué área pertenece? • Indique su sede • ¿Cuáles aplicativos utiliza?
Satisfacción Global	En este atributo se mide el grado de satisfacción percibido por los usuarios con el software.	• Indique su nivel de satisfacción global con el software en general
Facilidad de uso	Mide el grado de facilidad de uso que tiene la aplicación	• ¿Cómo califica la interfaz del software (intuitiva y/o amigable)? • ¿Cómo califica la facilidad de navegación en el software?
Funcionalidad	Mide el cumplimiento del software con las necesidades, que los resultados sean ciertos conforme a lo esperado.	• ¿Cómo califica el cumplimiento del software con sus expectativas y necesidades? • ¿Qué tan satisfecho está con la precisión de los resultados que proporciona el software? • ¿Ha experimentado algún problema con las funciones del software? • Si la respuesta a la pregunta anterior es sí ¿Qué tipo de problema?
Rendimiento	Mide la eficiencia y rapidez del software	• ¿Qué tan rápido responde el software a sus acciones?
Recomendaciones	Pregunta abierta para poder recopilar sugerencias, comentarios o quejas del software	• ¿Qué considera se debe mejorar al software?

Avance global de un **100%**.

ACCIÓN XI- APLICAR ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO 9-1-1 A TRAVÉS DEL PORTAL DE OBSERVATORIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Con el interés de mantener un proceso de mejora continua y escuchar la percepción de la ciudadanía, se aplicó esta encuesta de satisfacción a través del Observatorio de Servicios Públicos. <https://observicios.gob.do/surveys/statistics?vista=3>



Avance global de un 100%.

Bloque de aprobación

Posición/Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por: Coordinador Control de Gestión de Calidad	Jeury Quezada		01/06/2026
Verificado por: Enc. Depto. Calidad en la Gestión	Teresa Garcés		01/06/2026