

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

911  SISTEMA NACIONAL
 DE ATENCIÓN
 A EMERGENCIAS
 Y SEGURIDAD

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	7
1.1 Informe de logros 2023	7
1.2 Logros acumulados en la gestión de gobierno 2020-2024	17
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	33
2.1 Marco filosófico institucional	33
a. Misión	33
b. Visión	34
c. Valores	34
2.2 Base legal	35
2.3 Estructura organizativa	38
2.4 Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2022-20240	
Ejes estratégicos	42
RESULTADOS MISIONALES	47
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	47
a. Recepción y despacho de las emergencias	47
b. Videovigilancia	52
c. Control de la calidad de las operaciones	55
d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta	58

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	69
4.1 Desempeño del área Administrativa Financiera	69
4.2 Desempeño del área de Recursos Humanos	72
4.3 Desempeño del área Jurídica	85
4.4 Desempeño del área de Tecnologías de la Información y Comunicación	88
4.5 Desempeño del área de Radiocomunicación y Planta Externa	97
4.6 Desempeño del área de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	103
4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	112
4.8 Desempeño del área de Comunicaciones	118
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	135
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio	135
5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información	140
5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias	142
5.4 Resultado de las mediciones del Portal de Transparencia	145
PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO	149
ANEXOS	155
a. Matriz de logros relevantes (datos cuantitativos)	156
b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual	158
c. Matriz de principales indicadores del POA	158
d. Resumen del Plan de Compras	171



RESUMEN EJECUTIVO

1.1 Informe de logros 2023

En consonancia con las directrices de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y la aplicación de la Ley 184-17, durante 2023 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 ejecutó un conjunto de productos e iniciativas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y fortalecer la capacidad de respuesta del Sistema. En ese sentido, se lograron resultados importantes en el desempeño de los colaboradores y la integración de todos los actores que participan en la atención a emergencias y la coordinación de la respuesta ante estas.

Dentro de los resultados obtenidos, destacan los siguientes:

- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 cierra el año 2023 con la introducción de la última tecnología utilizada en los Centros de Atención a Emergencias a nivel mundial conocida como Nueva Generación 9-1-1, la cual representa un avance significativo y trascendental en la evolución de los servicios de atención a emergencias en todo el mundo. Se trata de una combinación de iniciativas orientadas al aumento de la eficacia y eficiencia del servicio, con un enfoque específico en la reducción de los tiempos de respuesta ante situaciones críticas. Este sistema vanguardista se apoya en cuatro herramientas de última generación:
 1. **Ubicación Móvil Avanzada** (AML por sus siglas en inglés). Este sistema permite que cada ciudadano que llame al Sistema 911 sea geolocalizado con exac-



titud y se le brinde la asistencia de forma más rápida y eficiente. En los primeros meses de 2023, junto con las diferentes telefónicas del país y la asistencia de Google y Apple, se logró importantes avances en la evolución de los servicios de atención a emergencias orientados a la tecnología AML. Recientemente, los fabricantes de teléfonos móviles Google y Apple ejecutaron la actualización masiva para la activación de AML en los equipos móviles hábiles que se encuentran en República Dominicana y que cuentan con las últimas versiones de iOS y Android. En estos momentos estamos recibiendo las coordenadas mediante AML en más del 50 % de los teléfonos móviles del país que llaman al 9-1-1 y se continúa trabajando para ejecutar nuevas actualizaciones en las empresas telefónicas, lo cual permitirá un aumento en el porcentaje de efectividad en los próximos meses. Esta implementación refleja el compromiso continuo con la mejora de las capacidades tecnológicas para garantizar una respuesta rápida y precisa ante emergencias y contribuir así a la seguridad y bienestar de la comunidad.

La implementación de la tecnología AML en el Sistema 9-1-1 de la República Dominicana ha sido posible gracias a la integración de un equipo de ingenieros compuesto por Apple, Google, el Sistema 9-1-1 y las empresas telefónicas del país. Este equipo de expertos de alto nivel ha realizado grandes cambios tecnológicos en las infraestructuras existentes para adaptarlas a los nuevos requerimientos que demanda esta tecnología. Esos importantes cambios tecnológicos han sido uno de los factores claves para la implementación de AML, lo cual no se ha podido lograr en otros países de la región. Esta implementación se ha convertido en un referente en los países de la región. Los líderes de la industria de teléfonos móviles (Apple y Google) llevan a cabo estas implementaciones bajo una estricta vigilancia y cumplimiento de los aspectos legales y tecnológi-



cos dentro de los cuales el Sistema 9-1-1 de República Dominicana ha logrado calificar, gracias a la experticia y los desarrollos tecnológicos implementados en la institución.

Los requerimientos para la implementación de la tecnología AML son únicos de cada fabricante (Apple y Google), por lo que muchos países que han logrado calificar solo han conseguido la integración con uno de ellos. En el caso de República Dominicana hemos logrado la incorporación de ambos (Andriod y Iphone). Este hito se suma a la cadena de éxitos obtenidos, pues el Sistema 9-1-1 de República Dominicana pasa a formar parte del selecto grupo que ahora posee esta tecnología de ambos líderes. Todo esto en función de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2. **Geolocalizador de direcciones.** Desarrollado por el equipo técnico de la Dirección de Tecnología del Sistema 9-1-1, permite una geolocalización más precisa, rápida y fácil de lugares de referencia, cámaras, intersecciones, vías y sectores. Este desarrollo tecnológico posibilita que el operador que recibe la llamada realice búsquedas avanzadas al utilizar elementos de la cartografía asociados al área que rodea al ciudadano que está llamando. Para estos fines se han incorporado a la cartografía más de medio millón de puntos de referencia (PDI) como parte del crecimiento de la base de datos cartográfica (supermercados, farmacias, clínicas, parques, colmados, salones de belleza, etc.)
3. **Selector de unidades.** Es un componente tecnológico que ha sido incorporado a nuestro sistema CAD. Su función radica en el cálculo de la distancia, el tránsito y el tiempo de traslado de las unidades de emergencia para llegar



al lugar exacto del evento. Esta novedosa implementación utiliza tecnología de inteligencia artificial y algoritmos que operan en tiempo real para lograr que el despachador tenga a mano informaciones de la unidad que debe seleccionar basado en los cálculos ejecutados de tiempo, tráfico y distancia. La unidad seleccionada no es necesariamente la más cercana, sino la que llegará más rápido en función de los análisis de tráfico en tiempo real. Con esta implementación se logra que la toma de decisión para la selección de la unidad de emergencia que atenderá el caso sea la más adecuada.

3. **Ruta rápida** es un sistema utilizado por el conductor de la unidad de emergencia, que le indica la ruta más rápida para llegar al lugar del evento. Este sistema toma en cuenta el tránsito existente en tiempo real como resultado de la analítica y los cálculos empleados por el Selector de Unidades. Funciona en una tableta instalada en las unidades de respuesta, en la que se recibe el tipo de evento asignado y el trayecto. Este último se calcula mediante algoritmos que consideran todos los componentes que inciden para la determinación de la mejor ruta.

- En el 2023 se recibieron 4,699,930 llamadas, de las cuales el 66 % fueron atendidas en el Centro de Zona Metropolitana y el restante 34 % en el Centro de Zona Norte. El 96.07 % de estas llamadas fue respondido dentro de los primeros 10 segundos desde que el usuario marcó el 9-1-1, superando las expectativas del estándar internacional para centros de Atención a Emergencias que, según establece la National Emergency Number Association (NENA) (Asociación Nacional de Números de Emergencia), debe ser un 90 % en los primeros 10 segundos. Estas llamadas contestadas resultaron en 717,236 casos de emergencia atendidos.



- En este año 2023 se brindó un total de 1,351,053 asistencias por parte de las diferentes agencias (7.67 % más que en 2022). De estas, 805,403 corresponden al Centro de la Zona Metro y 545,650 a la Zona Norte.
- Como parte de la estrategia de expansión del Sistema 9-1-1 al resto del territorio nacional, se ha implementado un sistema avanzado de videovigilancia en la zona fronteriza. Esta iniciativa se centra específicamente en fortalecer la supervisión en áreas estratégicas, como Navarrete, Dajabón, Valverde, Santiago Rodríguez y Monte Cristi, con un monto de inversión de RD \$339,033,177.04 y el beneficio directo a aproximadamente 415,549 habitantes. Se ha desplegado una red de enlaces de fibra óptica en estas localidades que permite una comunicación fluida y eficiente con el Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 Zona Norte. Se instalaron 62 nuevos puntos de videovigilancia y se han integrado con éxito 267 nuevas cámaras al sistema en estas localidades, lo que ha mejorado significativamente la capacidad de monitoreo y respuesta ante posibles eventualidades en estas áreas cruciales de la frontera.
- Junto con las diferentes telefónicas del país y la asistencia de Google y Apple, este año se lograron importantes avances en la evolución de los servicios de atención a emergencias orientados a la tecnología AML. Recientemente, los fabricantes de teléfonos móviles Google y Apple ejecutaron la actualización masiva para la activación de AML en los equipos hábiles que se encuentran en República Dominicana y que cuentan con las últimas versiones de iOS y Android. En estos momentos se están recibiendo las coordenadas mediante AML en más del 50 % de los teléfonos móviles del país que llaman al 9-1-1 y se continúa trabajando para ejecutar nuevas actualizaciones.



- El Sistema 9-1-1 ha establecido un modelo de control de la calidad de las operaciones que permite la medición y la mejora continua de los procesos relacionados con la prestación del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios. Está basado en las Normas COPC PSIC 6.0, NENA y es compatible con la ISO 18295-1. Este modelo mide los niveles de calidad en cada punto crítico de la cadena de la prestación del servicio, es decir, en la recepción de llamadas, videovigilancia, despacho y respuesta. En el periodo transcurrido de enero a diciembre 2023 se realizaron 54,517 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y videovigilancia en ambas sedes.
- Se realizó un levantamiento e implementación en la base cartográfica nacional de 343,065 nuevos lugares de referencia o puntos de interés, que junto con los 104,681 previamente integrados, suman un total de 447,746, cuyo objetivo es fortalecer la geolocalización de las emergencias en la plataforma de despacho de emergencias. Se ha llevado a cabo una actualización integral de la base cartográfica para expandir el sistema, con énfasis en la adición de datos geográficos de los municipios Jima Abajo y Constanza en la provincia La Vega, así como en la provincia Pedernales.
- Con el objetivo de asegurar la funcionalidad a los más altos estándares, se llevó a cabo una robusta mejora en la red de datos administrativa mediante la adquisición de nuevos switches de acceso, core y distribución. La modernización de estos elementos ha generado un notable aumento en la velocidad y eficiencia de las comunicaciones internas, lo que permite una respuesta más ágil frente a situaciones críticas.
- Se brinda asistencia presencial y remota ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. A través de la Mesa de Servicios se



ha dado apoyo a proyectos e iniciativas transversales en la institución. Un ejemplo destacado es el proyecto “Ruta rápida”, mediante el cual se ha proporcionado asistencia experta en la instalación y configuración de tabletas instaladas en las ambulancias para despliegue del mapa y establecer la ruta más rápida para llegar a la asistencia de las emergencias, lo cual es parte de la última tecnología implementada (Nueva Generación 9-1-1). Durante el período enero-junio de 2023 se han atendido más de 12,700 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago.

- Se sobrecumplió la meta de cantidad de cámaras instaladas a nivel nacional (5,426) con la instalación hasta noviembre de 2023 de 5,546 cámaras, 100 por encima de lo planificado. Asimismo, se ha logrado mantener un promedio de 83.4 % de cámaras que se visualizan a nivel nacional.
- Durante el año 2023 la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia respondió a un total de 8,199 casos de solicitudes de análisis de la información generada a través del monitoreo de las cámaras.
- Actualmente, la Red de Radiocomunicación está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional, de los cuales 198 están en operación y ofrecen una cobertura del 93.83 % en todo el país.
- Durante el año 2023 la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó un total de 710 operaciones con Aeronaves No Tripuladas dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1.
- La Dirección de Video Vigilancia implementó una serie de iniciativas que tuvieron como efectos un incremento en la creación de casos de 94.71 % (enero 2023) a



96.88 % (actual), lo que significa un aumento de 0.29 % en la calidad de las creaciones de eventos en el sistema computarizado, que sobrepasa la meta establecida hasta julio de 2023.

- Se realizaron 162 levantamientos técnicos a nivel nacional para la reubicación de cámaras y puntos, con el objetivo de mejorar la operatividad y, por tanto, la eficiencia en la creación de casos.
- Se adquirieron nuevos módulos de potencia para expandir la capacidad de 80 kW a 100 kW en los UPS de Datacenter de los PSAPN y PSAPM. Con esto se obtiene una mayor eficiencia y rendimiento del respaldo eléctrico de los Datacenter, donde se concentran los elementos de almacenamiento de la red y sistemas de computación del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Durante el 2023 fueron atendidas 107,178 denuncias por contaminación sónica en el Gran Santo Domingo, para una reducción de 3.46 % en comparación con 2022. El 97 % de las denuncias recibidas (99,271) corresponde a música alta.
- Se instalaron, en fase de prueba, cámaras solares LTE que permiten el monitoreo de la red de videovigilancia mediante el uso de alimentación solar y tecnología LTE para el acarreo del tráfico hacia la sede.
- Como parte de una estrategia de apoyo y fortalecimiento a la alcaldía del Distrito Nacional, se trabajó en la planificación e instalación de cámaras y parlantes (megafonía) en los parques de esta provincia.



- Hemos tenido avances significativos en la creación de eventos de emergencia captados por las cámaras de videovigilancia en tiempo real sin intervención de una llamada telefónica.
- Se obtuvo una calificación de 90.98 puntos en la medición que la OGTIC/iTICge realiza sobre el uso de las TIC en las instituciones del Estado dominicano, en la cual nuestra institución ocupa el lugar 25 de 324 instituciones evaluadas.
- Se colaboró con la Alcaldía del Distrito Nacional para la instalación de cámaras y megáfonos en parques remodelados e inaugurados.
- El Sistema 9-1-1 posee un modelo robusto de gestión de calidad basado en buenas prácticas de normativas y certificaciones que mejora la experiencia de los usuarios y garantiza la calidad en cada fase del modelo operativo. Esto permitió la postulación en este año 2023 al Premio Nacional a la Calidad en su versión XIX del Ministerio de Administración Pública.
- En la Carta compromiso al ciudadano se expresa explícitamente el compromiso de cumplimiento de los atributos de satisfacción de tiempo de respuesta, trato empático y profesionalidad, cuya meta es de 90 %. Los resultados obtenidos en estos tres acápite están por encima de 95 %. Asimismo, se establece la respuesta a quejas y reclamos en un tiempo de 15 días o menos, lo cual ha sido cumplido al 100 % en este año 2023.
- Se desplegó con éxito una campaña de comunicación por el Día Interamericano del Número Único de Emergencias. Esta iniciativa fue fundamental para destacar la importancia del servicio de emergencias en la República Dominicana. A través de



ella se concienció a la ciudadanía sobre la relevancia y el impacto positivo del 9-1-1 mediante el uso de diversas plataformas, especialmente las redes sociales, con la realización de 26 artes y animaciones para asegurar un amplio alcance y participación. La campaña reflejó el compromiso constante con la seguridad y el bienestar de la comunidad dominicana.

- En la calificación obtenida por las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el resultado promedio alcanzado es sobre los 90 puntos, por lo cual se ha recibido el reconocimiento de este órgano rector.
- Por medio de diligencias efectivas con fabricantes (Milestone, Axis, Hanwha, AgentVi, Vingtor-Stentofon [plataforma de megafonía]) se gestionó un conjunto de certificaciones, talleres y seminarios internacionales, que representó a la institución un ahorro de RD \$5,400,000.00. Estas acciones fueron ejecutadas con el objetivo de fortalecer las capacidades de los colaboradores para el desempeño de sus funciones en la gestión de la plataforma de video y las cámaras a nivel nacional.

A nueve años de la puesta en marcha del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en el balance de los avances de 2023 y las proyecciones para 2024, seguimos focalizados en expandir el Sistema a todo el territorio nacional y continuar elevando los estándares de respuesta a situaciones de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, vamos de la mano con la tecnología más avanzada a nivel internacional y continuamos trabajando en la integración de los actores vinculados al Sistema y el incremento de la presencia en los medios de comunicación y las redes sociales para llevar un mensaje claro a la ciudadanía en relación con este servicio vital.



1.2 Logros acumulados en la gestión de gobierno 2020-2024

Logros Área de Operaciones

Cantidad de llamadas recibidas por PSAP¹

Llamadas recibidas			
Año	PSAPM	PSAPN	Total
2020*	1,081,349	714,882	1,796,231
2021	2,643,617	1,829,158	4,472,775
2022	2,959,037	1,630,776	4,589,813
2023	3,101,059	1,598,871	4,699,930
Total	9,785,062	5,773,687	15,558,749

*Datos correspondientes al período 16 de agosto al 31 de diciembre 2020.

Nivel de servicio de llamadas recibidas por PSAP

Nivel de servicio			
Año	PSAPM	PSAPN	Total
2020*	83.62%	92.03%	86.92%
2021	96.32%	95.03%	95.79%
2022	95.95%	97.75%	96.58%
2023	94.31%	98.42%	96.07%
Total	94.31%	96.4%	95.04%

*Datos correspondientes al período 16 de agosto al 31 de diciembre 2020.

¹ Punto de respuesta de seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés): Centro de Contacto responsable de recibir y procesar las solicitudes de atención a emergencias y despachar los servicios correspondientes.



Cantidad de emergencias gestionadas por PSAP en el periodo 2020-2023

Emergencias recibidas			
Año	PSAPM	PSAPN	Total
2020*	174,834	111,373	286,207
2021	427,136	281,909	709,045
2022	397,410	269,020	666,430
2023	431,734	285,502	717,236
Total	1,431,114	947,804	2,378,918

*Datos correspondientes al periodo 16 de agosto al 31 de diciembre 2020.

Top 5 de eventos

Eventos que más se reportaron al Sistema 9-1-1

2020*			
Top	Eventos	Cantidades	%
1	Accidente de tránsito	29,473	10.3%
2	Dificultad respiratoria	24,729	8.6%
3	Emergencia obstétrica	22,691	7.9%
4	Violencia doméstica	21,653	7.6%
5	Agresión	17,106	6.0%

*Datos correspondientes al periodo 16 de agosto al 31 de diciembre 2020.

2021			
Top	Eventos	Cantidades	%
1	Accidente de tránsito	78,950	11.1%
2	Dificultad respiratoria	60,130	8.5%
3	Violencia doméstica	55,897	7.9%
4	Emergencia obstétrica	50,501	7.1%
5	Persona inconsciente	44,352	6.3%



2022			
Top	Eventos	Cantidades	%
1	Accidente de tránsito	79,762	12.0%
2	Violencia doméstica	55,483	8.3%
3	Dificultad respiratoria	47,971	7.2%
4	Emergencia obstétrica	47,694	7.2%
5	Persona inconsciente	39,761	6.0%

2023			
Top	Eventos	Cantidades	%
1	Accidente de tránsito	84,304	11.8%
2	Violencia doméstica	57,000	7.9%
3	Emergencia obstétrica	48,066	6.7%
4	Dificultad respiratoria	44,400	6.2%
5	Dolor abdominal	35,995	5.0%

Total general**			
Top	Eventos	Cantidades	%
1	Accidente de tránsito	272,489	11.5%
2	Violencia doméstica	190,033	8.0%
3	Dificultad respiratoria	177,230	7.5%
4	Emergencia obstétrica	168,952	7.1%
5	Persona inconsciente	136,584	5.7%

**Datos total general corresponden al periodo del 16 de agosto del 2020 al 31 de diciembre del 2023.



Total de asignaciones a las instituciones de respuesta										
AGENCIA	POLICÍA NACIONAL	DAEH	DIGESETT	BOMBEROS	MOPC					
AÑO 2020*	PSAPM	169,460	PSAPM	126,658	PSAPM	15,000	PSAPM	7,153	PSAPM	1,740
	PSAPN	107,007	PSAPN	85,351	PSAPN	12,046	PSAPN	2,449	PSAPN	777
	Total	276,467	Total	212,009	Total	27,046	Total	9,602	Total	2,517
	Porcentaje	96.60%	Porcentaje	74.08%	Porcentaje	9.45%	Porcentaje	3.35%	Porcentaje	0.88%
AÑO 2021	PSAPM	412,257	PSAPM	309,470	PSAPM	40,189	PSAPM	19,234	PSAPM	3,827
	PSAPN	270,516	PSAPN	219,550	PSAPN	32,051	PSAPN	7,717	PSAPN	3,076
	Total	682,773	Total	529,020	Total	72,240	Total	26,951	Total	6,903
	Porcentaje	96.29%	Porcentaje	74.61%	Porcentaje	10.19%	Porcentaje	3.80%	Porcentaje	0.97%
AÑO 2022	PSAPM	381,019	PSAPM	284,146	PSAPM	43,035	PSAPM	17,886	PSAPM	3,972
	PSAPN	257,027	PSAPN	210,194	PSAPN	31,049	PSAPN	8,002	PSAPN	2,124
	Total	638,046	Total	494,340	Total	74,084	Total	25,888	Total	6,096
	Porcentaje	95.74%	Porcentaje	74.18%	Porcentaje	11.12%	Porcentaje	3.88%	Porcentaje	0.91%
AÑO 2023	PSAPM	412,374	PSAPM	315,642	PSAPM	49,203	PSAPM	24,054	PSAPM	4,130
	PSAPN	272,855	PSAPN	228,995	PSAPN	32,654	PSAPN	9,539	PSAPN	1,607
	Total	685,229	Total	544,637	Total	81,857	Total	33,593	Total	5,737
	Porcentaje	95.54%	Porcentaje	75.94%	Porcentaje	11.41%	Porcentaje	4.68%	Porcentaje	0.80%
TOTAL	PSAPM	1,375,110	PSAPM	1,035,916	PSAPM	147,427	PSAPM	68,327	PSAPM	13,669
	PSAPN	907,405	PSAPN	744,090	PSAPN	107,800	PSAPN	27,707	PSAPN	7,584
	Total	2,282,515	Total	1,780,006	Total	255,227	Total	96,034	Total	21,253
	Porcentaje	95.95%	Porcentaje	74.82%	Porcentaje	10.73%	Porcentaje	4.04%	Porcentaje	0.89%

*Datos correspondientes al período 16 de agosto al 31 de diciembre 2020.

Logros Área de Radiocomunicación

Los proyectos más importantes del área de Radiocomunicación durante este periodo fueron los relacionados con la expansión de la Red de Radiocomunicación.

En agosto de 2020 la cobertura de radio en territorio dominicano era de 32.81 %, con 58 sitios instalados y en operación. En diciembre de 2022 llegó al 92.49 %, con 194 sitios instalados y en operación para un aumento de 59.68 %. En diciembre de 2023 la cobertura actual es de 93.83 %, con 198 sitios instalados y en operación para un aumento de 61.02 % con respecto al año 2020.

La inversión para esta expansión fue de RD\$399MM (RD\$398,579,054.33) y se realizó bajo el proceso de Licitación Pública Nacional para la Expansión del Sistema de Radiocomunicaciones TETRA del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Referencia: 911-CCC-LPN-2019-0008. Además, se realizó la instalación y puesta en operación de 54 sitios con una inversión aproximada de RD\$350MM como parte de un proyecto de donación de la cooperación china.

Se fortalecieron los Datacenters de los PSAPN y PSAPM con el reemplazo de las baterías utilizadas por los UPS que alimentan estos Centros de Datos. Con esta medida se logró mejorar y garantizar la autonomía eléctrica y mantener las interacciones con equipos de otras instituciones de sumo valor para la operación.

En 2022 se llevó a cabo el monitoreo de los 206 sitios de Radio Comunicaciones a través de la plataforma Zabbix, herramienta tecnológica que identifica con rapidez la pérdida de energía y toma acciones para mantener la operación de la Red de Radio.



Logros Área de Tecnologías de la Información y Comunicación

Durante el año 2020 se registraron más de 21,500 casos (tickets) atendidos por la Mesa de Ayuda de PSAPM y PSAPN en conjunto y resueltos por los gestores de la Dirección de Tecnología y áreas técnicas en ambas sedes.

Durante el año 2021 se atendieron más de 25,000 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago. Se brindó asistencia presencial y remota ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en sus diferentes localidades de Santo Domingo y Santiago, incluido el personal de La Casona, Ciudad Juan Bosch, Puerto Plata y demás dependencias.

La Dirección TIC implementó OneDrive a los usuarios del sistema y garantizó el mantenimiento de impresoras multifuncionales del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (911-UC-CD-2021-0005).

En el año 2022 la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago atendió más de 21,000 casos. Se brindó asistencia presencial y remota ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en sus diferentes localidades en Santo Domingo, incluido el personal de La Casona y Ciudad Juan Bosch, y en Santiago a sus diferentes dependencias.



Logros Área de Video Vigilancia

En 2020 se incrementó la estabilidad de las visualizaciones de cámaras en promedio mayor al 15 % con respecto al año anterior a pesar de operar con capacidad reducida de personal y recursos como consecuencia de la pandemia mundial del COVID-19.

Asimismo, se realizó la puesta en operación de VVU en la Zona Este del país (511 cámaras) en las provincias La Romana (119), La Altagracia (141), San Pedro de Macorís (115) y Samaná (136), así como la puesta en operación de VVU en la Zona Sur (419 cámaras). Se adicionaron y pusieron en operación cámaras en las provincias: Distrito Nacional (156), Santo Domingo (71), Monte Plata (113), Peravia (30) y San Cristóbal (49).

Ese año también se ejecutó otro proyecto de videovigilancia en las provincias Duarte, El Seibo, Hato Mayor, Hermanas Mirabal, María Trinidad Sánchez, San José de Ocoa, Sánchez Ramírez y Santo Domingo. De igual forma, se reforzaron con cámaras adicionales las provincias de Monte Plata, San Cristóbal, Samaná, La Altagracia y La Romana.

En 2021 se instalaron 568 nuevas cámaras a nivel nacional, para un total de 4,826, con lo cual se superó la meta de 4,800 establecida en el Plan Estratégico Institucional de ese año.

En 2022 se instalaron 294 **cámaras a nivel nacional**, para un total de 5,125, con lo cual también fue superada la meta, que en ese momento era de 5,076, establecida en el Plan Estratégico Institucional de ese año.

Con recursos humanos y equipos propios se instalaron 154 nuevas cámaras de videovigilancia a nivel nacional en apoyo al Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana (Mi País Seguro), acuerdos interinstitucionales (ministerios, alcaldías y otras instituciones



públicas) y para el reforzamiento de la videovigilancia en la detección temprana de eventos en zonas urbanas donde ocurren altos volúmenes de incidentes de emergencias y seguridad.

Asimismo, se fortalecieron los puntos de videovigilancia cercanos a ríos, cañadas, balnearios y playas para el reforzamiento de las operaciones de videovigilancia en la detección de eventos meteorológicos, desbordamientos, deslizamiento y casos relevantes de emergencias.

Con recursos propios la Dirección de Video Vigilancia instaló cámaras lectoras de placa (LPR), fijas y PTZ en los peajes: Carretera Sánchez-Haina, Naranjal, Marbella, Juan Bosch Tramo 1, Juan Bosch Tramo 2, La Romana, Coral 1 (San Rafael del Yuma) y Coral 2 (Higüey).

En 2022 fue lanzado el proyecto Expansión Zona Fronteriza Noroeste con 62 nuevos puntos de cámaras equivalente a 268 cámaras en las provincias de Dajabón, Monte Cristi, Santiago Rodríguez, Valverde de Mao y el municipio de Navarrete, el cual impacta a aproximadamente 415,549 habitantes. Este proyecto se ejecutó en un 34 % en ese año.

Se realizó el levantamiento técnico de información para la expansión del Sistema de Video Vigilancia Urbana del 9-1-1 en las provincias de Azua, Barahona y Pedernales con un impacto a aproximadamente 294,378 habitantes.

Tras el paso del huracán Fiona, se activó el Plan de Recuperación de Desastres de la Dirección de Video Vigilancia. De esta forma, se restauró la visualización de 300 cámaras que fueron afectadas en las provincias Santo Domingo, Santiago de los Caballeros, Sánchez Ramírez, Puerto Plata, La Vega y Monseñor Nouel.



En el caso de las demás provincias impactadas por este desastre natural que resultaron con una afectación mayor en la planta externa de videovigilancia, el Sistema 9-1-1 se acogió al Decreto 537-17 para la compra de emergencias, contrataciones de bienes y servicios para restaurar la operatividad del servicio de videovigilancia en las provincias La Altagracia, La Romana, El Seibo, Samaná, Hato Mayor, María Trinidad Sánchez, Duarte y Monte Plata.

En este mismo año se llevó a cabo una serie de acciones con el objetivo de fortalecer tecnológicamente las unidades de las agencias de respuesta. Esta iniciativa consistió en la instalación de dispositivos de grabación con audio y video (carkits) en dichas unidades.

También, en 2022 las direcciones de Tecnología y Video Vigilancia pusieron en operación un mapa interactivo que combina la localización de las emergencias, las unidades de respuesta y las cámaras del Sistema de Monitoreo de Video Vigilancia Urbana del Sistema 9-1-1. Esta combinación de elementos tecnológicos se convierte en una herramienta de seguimiento y control que fortalece las operaciones.

De igual forma, con el uso de las herramientas tecnológicas de videovigilancia, se colaboró con la Policía Nacional y los organismos de investigaciones nacionales, brindándoles apoyo en las investigaciones, análisis e identificación de incidentes, crímenes y delitos de alto impacto y relevancia.

Logros Área de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 presenta un compendio de los hitos, estrategias y logros que han marcado un antes y un después en la institución. Esta gestión desde su inicio en agosto 2020 hasta la actualidad, noviembre 2023, refleja el compromiso por mantener una comunicación efectiva, transparente e innovadora.



Logros Departamento de Relaciones Públicas

Rebranding de la imagen institucional. La Dirección de Comunicaciones modificó parcialmente los elementos visuales de la marca corporativa, con la finalidad de modernizar la identidad institucional y garantizar la operacionalización estandarizada del uso oficial del logo, lo cual se encuentra en proceso de implementación. Se cuenta con un manual de identidad visual, que incluye una guía, políticas y reglamentos para el buen funcionamiento de la identidad institucional.

Señalética. Ha sido realizado un primer levantamiento, análisis, medidas y diseño de las señaléticas de seguridad, efectuado en las edificaciones de Zona Norte y Zona Metro. Se concluyó una primera etapa de conceptualización y creación de propuestas compuesta por 252 piezas. Este proceso de creación va alineado a los estándares internacionales en señalizaciones de áreas específicas.

Creatividad, diseño y diagramación. En el periodo 2020-2023 han sido conceptualizadas y creadas más de 3,196 piezas de diseño, animación y diagramación para responder a las estrategias y acciones de comunicación estratégica.

Creación de argumentario de mensajes clave institucional. Fue creada y actualizada una guía de mensajes estratégicos para el uso de la Dirección Ejecutiva en las acciones de vocería, entrevistas, media tours con medios y audiencias clave de la entidad, así como para la emisión de mensajes en diversos formatos de difusión. La creación de este instrumento tuvo como base las respuestas de todos los directores del 9-1-1 a un cuestionario de preguntas abiertas sobre el ser y quehacer de la entidad, posteriormente editado y aprobado por el director ejecutivo.



Producción audiovisual. Cobertura de los eventos organizados tanto para los colaboradores del Sistema como para audiencias claves externa: 35 casos de éxito, 17 actos o eventos; 25 visitas y recorridos de grupos de interés. El desglose se encuentra registrado en material fotográfico y filmográfico.

La entidad posee más de 135 grabaciones con 976 minutos de pietaje en una diversidad de formatos editados adecuados para *spots* televisivos, portales web, redes sociales. El material audiovisual consiste en cobertura periodística de eventos realizados por la entidad para la posterior disseminación a la prensa independiente; casos de éxitos; visitas guiadas de organizaciones públicas y privadas nacionales e internacionales; firmas de convenio; transmisiones en vivo de entrevistas a la dirección ejecutiva; seguimiento a los acontecimientos relevantes, y premiaciones. De igual manera, se realizó una producción destinada a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores mediante información de carácter noticioso y de incidencias de interés e iniciativas institucionales internas (capacitaciones, siembra de árboles, simulacro sísmico de evacuación de terremoto, testimonial sobre el cáncer de mama y campaña de educación ciudadana).

Creación de proyecto “Historias de éxito”. Actualmente, posee 35 historias. Las cuales narran las vivencias positivas de ciudadanos usuarios del Sistema, redactados en forma de cuentos breves con características literarias y simples, cuyo contenido es alojado en la página web institucional y se enlaza con otros recursos audiovisuales para potenciar su alcance en los ciberusuarios y el ecosistema digital.

Proyecto “Fotocrónicas”. Consiste en historias que recrean los casos de asistencia exitosa a personas que reportan casos de emergencias. Este recurso muestra en términos fotográficos, la vivencia, la zona geográfica y el sentir del individuo consultado, enlazado con presencia en Internet.



Revista *Informa 9-1-1*. Con esta herramienta de comunicación se dan a conocer las novedades, gestiones administrativas de la entidad y material educativo que resulte de valor para los colaboradores. Durante los años 2022 y 2023, han sido publicadas seis ediciones en formato digital e interactivo. El colaborador tiene acceso a los videos, galerías de fotos y notas de prensa, así como a las redes sociales de la institución. En la actualidad se encuentran dos más en proceso, las cuales presentarán un formato renovado e integrarán nuevos contenidos de valor.

Niveles de favorabilidad del 9-1-1 en medios. Desde el año 2022 la Dirección de Comunicaciones implementó nuevas acciones para medir la visibilidad de la institución en los medios de comunicación y analizar las menciones del Sistema 9-1-1 en medios digitales e impresos, mediante una matriz para la recopilación de múltiples variables e indicadores, que permite dimensionar el alcance e impacto de las reseñas periodísticas en torno al Sistema 9-1-1.

En este tenor, en los periodos de enero a diciembre de 2022 y de enero a noviembre de 2023 reflejó un total de 2,439 impactos noticiosos, divididos a su vez en 2,371 (97.21 %) publicaciones o menciones en la prensa digital y 68 (2.78 %) apariciones en medios impresos y televisivos. En cuanto al tratamiento de estas menciones, 1,742 resultaron positivas (73.47 %), 233 negativas (9.82 %) y 361 neutras (15.22 %).

Requerimientos de información noticiosa. Durante los años 2022 y 2023, 47 periodistas recibieron respuestas a las solicitudes sobre acontecimientos de interés público desde el 9-1-1.

Relacionamiento con actores clave. En 2022 la Dirección de Comunicaciones organizó dos almuerzos de trabajo para dar a conocer las funciones del servicio y las innovaciones que serían implementadas, los cuales contaron con la presencia de 24 gobernadoras de 25 provincias donde opera el Sistema 9-1-1. Los encuentros de trabajo encabezados por



el director ejecutivo de la institución tuvieron como escenarios las sedes de Zona Metro y Zona Norte.

Logros Departamento de Comunicación Digital

Ejecución de campañas estratégicas para el fortalecimiento de la marca institucional y la sensibilización sobre el uso correcto del Sistema 9-1-1.

Creación de contenidos digitales innovadores, incluidos videos, infografías y publicaciones en redes sociales.

Incremento en el seguimiento de redes sociales, con un crecimiento del 4.99 % en seguidores.

Desarrollo de campañas informativas en las redes sociales sobre el funcionamiento y uso adecuado del Sistema 9-1-1, para educar y concienciar a la ciudadanía: Campaña de comunicación para la celebración del Día Interamericano del Número Único de Emergencias (9-1-1 en República Dominicana) y Campaña #DominicanaSinCorrupción, en colaboración con la Dirección de Ética e Integridad de la DIGEIG.

Producción de series de videos educativos y de casos de éxito.

Rediseño del portal institucional y la Intranet con enfoque en la accesibilidad y la usabilidad.





911 SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN
A EMERGENCIAS
Y SEGURIDAD

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

a. 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 habilitación 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 videovigilancia 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, 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 que abarque todo el territorio dominicano y beneficie tanto a los ciudadanos como a los visitantes, y con el fortalecimiento del Sistema mediante 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 patrimonio de nuestros ciudadanos y nuestra sociedad.

b. 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.

c. Valores

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.
Vocación de servicio	Asegurar que prime el interés público, trabajando comprometidos, con empatía, disponibilidad, proactividad y solidaridad para el bienestar colectivo.
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.
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.
Compromiso	Asegurar el cumplimiento del objetivo trazado.



2.2 Base legal

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 nace en el año 2013, con la aprobación de la Ley 140-13 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 como “número único de contacto a nivel nacional para la recepción de reportes de emergencias, tramitación y atención de éstas”.²

Sin embargo, es a mediados del año 2014 que el Sistema queda habilitado y entra en funcionamiento, amparado y regido por la mencionada Ley, y con la entrada en vigencia del reglamento de aplicación correspondiente (Decreto 187-14).

Así, y según se hace constar en el citado Reglamento, queda establecido el alcance del Sistema 9-1-1 como “el órgano encargado, en el ámbito nacional, de gestionar la recepción de solicitudes de atención a emergencias y de apoyar la coordinación de la respuesta ante estas. Ante la ocurrencia de desastres, se integra a los organismos responsables de coordinar la respuesta”.³

En el artículo 4 de este mismo documento, quedan definidos los objetivos del Sistema:

1. Desarrollar y mantener un sistema de atención a emergencias con carácter permanente, continuo y gratuito.
2. Recibir, procesar y atender, de manera centralizada, las llamadas de emergencia dentro del territorio nacional.
3. Responder a las solicitudes de atención a emergencias de forma oportuna, coordinada y confiable.
4. Proveer los medios para que las instituciones de respuesta puedan preservar la libertad, seguridad e integridad de las personas, así como de sus bienes.

² Ley 140-13 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

³ Decreto 187-14 que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley 140-13, la cual establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (Sistema 9-1-1).



Los artículos 5 y 6 establecen los roles del Sistema 9-1-1 y de las instituciones de respuesta vinculadas a este. En ese sentido, se establece que al Sistema 9-1-1 “le compete la recepción de solicitudes de atención a emergencia y su tramitación, cuando proceda, a las instituciones de respuesta correspondientes”, mientras que a instituciones de respuesta “les corresponde gestionar el despacho y la respuesta a las emergencias que les sean tramitadas”.

Tres años más tarde, en 2017, fue aprobada y promulgada la Ley 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, la cual deroga la 140-13 antes mencionada, así como la Ley 102-13 del 30 de julio de 2013, que regula la instalación y utilización de cámaras de video y sonido para seguridad en espacios públicos.

La Ley 184-17 establece los siguientes objetivos del Sistema 9-1-1:

1. 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.
2. 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.
3. 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 Ley instaure las siguientes funciones del Sistema 9-1-1:

- a. Integrar los esfuerzos del sector público para garantizar un manejo oportuno y eficiente de todos los recursos humanos, técnicos, administrativos y económicos que sean indispensables para la atención a emergencias y seguridad.



- b. Coordinar las actividades de respuestas de las entidades públicas en materia de atención a emergencias y seguridad de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.
- c. Instalar y consolidar las redes, procedimientos y sistemas que permitan la prevención y detección de situaciones que pongan en peligro a las personas en lugares públicos.
- d. Realizar divulgación e información pública en relación con la atención de emergencias y para la reacción y comportamiento adecuado de la comunidad en caso de que se produzcan situaciones de emergencias y seguridad.
- e. Diseñar mecanismos eficientes para la coordinación y orientación de procesos de atención a emergencias y seguridad.
- f. Desarrollar y actualizar planes estratégicos y operativos para la atención de emergencias y seguridad.

Posteriormente, el 3 de agosto de 2020 fue promulgado el reglamento de aplicación de la Ley 184-17 mediante el Decreto 293-20, que deroga el Decreto 187-14 del 30 de mayo de 2014.

En adición a la Ley 184-17, existen otros instrumentos que forman parte de la base legal del Sistema 9-1-1, entre los que se encuentran:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030.
- Ley General de Telecomunicaciones 153-98.
- Ley 287-04 sobre prevención, supresión y limitación de ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora y sus modificaciones.



2.3 Estructura organizativa

La última actualización a la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 fue sometida y aprobada el 13 de septiembre de 2021 por el órgano rector, el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Principales funcionarios

Randolfo Rijo Gómez

Director ejecutivo

Harold Agustín Jiménez Polanco

Subdirector ejecutivo

Eddy Pérez Cedeño

Director regional

Luis Emilio Ferrand Zorrilla

Director de Operaciones

Martin Arturo Santana Taveras

Director de Tecnología de la información y Comunicación

Lourdes Margarita Florentino Lora

Directora de Planificación y Desarrollo

Raisa Evangeline Caamaño Díaz

Directora de Recursos Humanos

Fausta Quevedo

Directora Administrativa Financiera

Alma De Los Ángeles Vargas Rodríguez

Directora de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información

Alfredo Arredondo Henríquez

Director de Radiocomunicación y Planta Externa

Amarfi Francisca Peralta Domínguez

Directora de Comunicaciones

Rafael Augusto Santana Viñas

Director jurídico





Organigrama de la Dirección Ejecutiva del Sistema



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

Ministerio de la Presidencia

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

Dirección Ejecutiva

División de Acceso a la Información Pública

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Departamento de Calidad en la Gestión

Departamento de Desarrollo Institucional

Departamento Regional de Recursos Humanos

División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias

División Metropolitana de Gestión de Calidad

División Regional de Gestión de Calidad

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Departamento de Seguridad

Departamento de Operaciones TIC

Departamento de Administración del Servicio TIC

Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC

Departamento Desarrollo e Implementación de Sistemas

Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica

División Regional de Seguridad

División Servidores y Datacenter

División de Redes y Comunicaciones

División Regional de Administración del Servicio TIC

División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC

División Base de Datos

División de Desarrollo de Sistemas

División de Información Geográfica

Sección Regional de Almacén y Suministro

Dirección de Operaciones

Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa

Departamento de Recepción de Emergencias

Departamento de Despacho de Emergencias

Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular

Departamento de Radiocomunicación

Departamento de Servicios Eléctricos

División de Aeronaves Tripuladas a Distancia

División Regional Recepción de Emergencias

División Regional Despacho de Emergencias

División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación

División de Operación y Mantenimiento de Radiocomunicación

División de Mantenimiento de Planta Externa

División de Operación y Mantenimiento Eléctrico



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



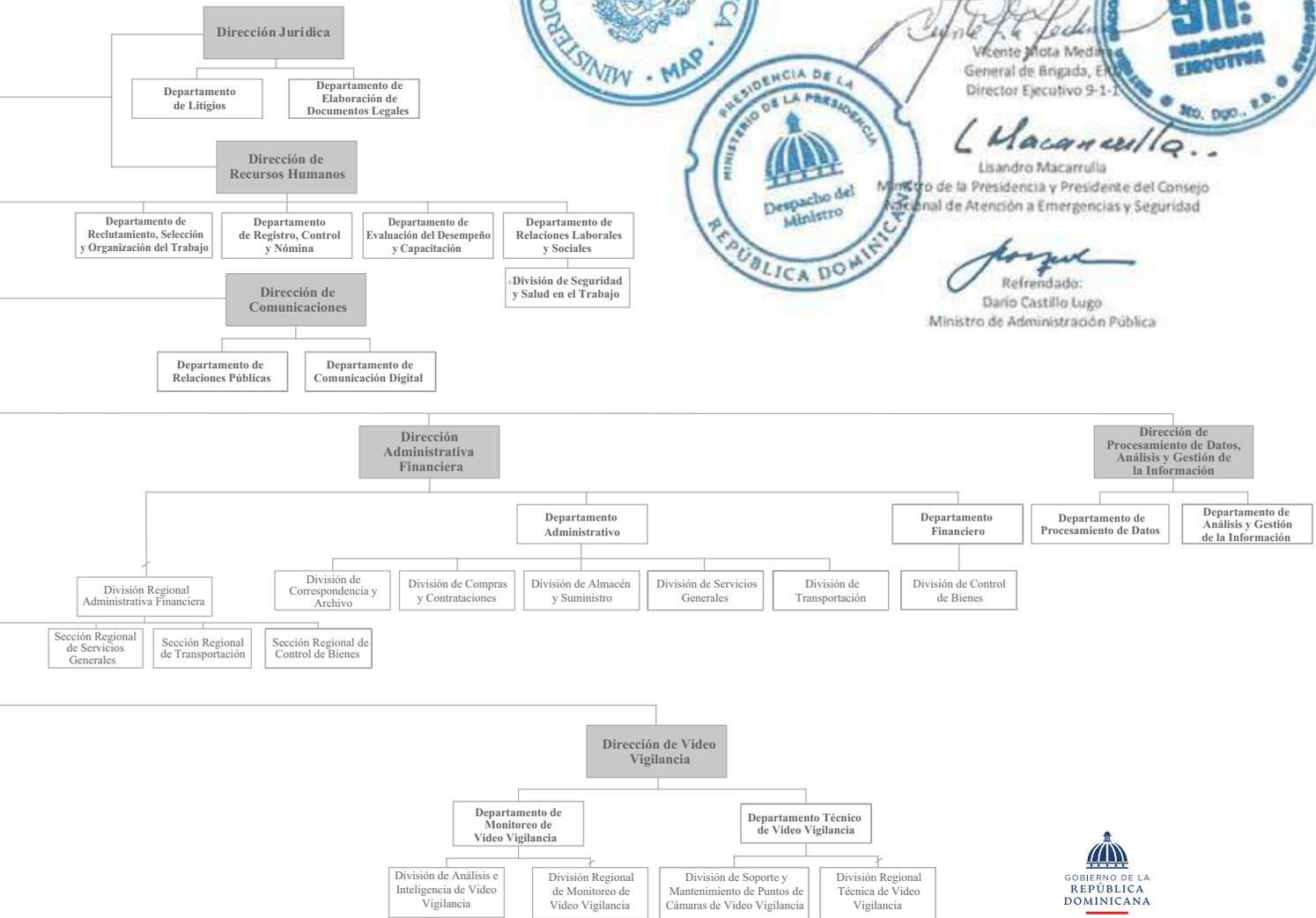
Agosto 2021
Aprobado por:

Vicente Mota Medina
General de Brigada, E.
Director Ejecutivo 9-1-1

L. Macarrulla
Lisandro Macarrulla

Ministro de la Presidencia y Presidente del Consejo
Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad

Refrendado:
Dario Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Dirección de Diseño Organizacional
Agosto 2021



2.4 Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2022-2024

El Plan Estratégico 2022-2024 apunta al fortalecimiento institucional y de las operaciones, así como a la consolidación de la Dirección Ejecutiva del Sistema como ente coordinador e impulsor de mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Este Plan Estratégico Institucional establece los ejes, objetivos estratégicos, estrategias, resultados, indicadores y metas por alcanzar durante el período de su vigencia. Las estrategias planteadas están orientadas a la realización de mejoras en procesos, sistemas, herramientas y capacidades, que le permitan ofrecer valor a los grupos de interés a través de la eficiencia en las operaciones, información precisa y oportuna que fortalezca la toma de decisiones y un equipo comprometido, motivado y altamente capacitado.

Este plan estratégico está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Ejes estratégicos

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

- a) Excelencia operacional
- b) Fortalecimiento del Sistema
- c) Articulación interinstitucional



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
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	I.1. Fortalecer la capacidad y continuidad operativa de los centros	Garantizar que el Sistema cuente 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 basada en la calidad y los resultados
		I.3. Mejorar el desempeño y el bienestar de los colaboradores	Mejorar las capacidades, las habilidades y el 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



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
II. Fortalecimiento del Sistema	Fortalecer la disponibilidad y accesibilidad de los servicios a nivel nacional, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del Sistema y el fortalecimiento operativo y en equipamiento de las instituciones que lo componen, así como la apropiación del servicio por parte de la ciudadanía	II.1. Expandir la cobertura del Sistema	Incrementar la cobertura integral del Sistema en materia de atención de emergencias, videovigilancia 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 hacer eficiente 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 fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucional ante las audiencias claves del Sistema
III. Articulación 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	III.1. Fortalecer el rol de coordinación y gestión integral de la Dirección Ejecutiva del Sistema	Lograr la cohesión y sincronización efectivas de las operaciones y las gestiones del Sistema como ente integral, fortaleciéndolo como tal, y garantizando su continua mejora y alta eficiencia





RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Los procesos medulares o misionales del Sistema están orientados, en primer lugar, a captar u obtener la información de un suceso de emergencia, seguridad o caso de contaminación sonora, ya sea por las llamadas recibidas o los eventos visualizados a través de las cámaras de videovigilancia. Los siguientes procesos misionales se encargan del despacho de la respuesta para, finalmente, culminar en la actividad más próxima al usuario: la respuesta específica a la emergencia o situación de seguridad o contaminación sonora. Cabe destacar que este proceso misional de *respuesta a emergencias y seguridad* no se realiza desde la Dirección Ejecutiva del Sistema, sino que es ejecutado por las instituciones de respuesta correspondientes a la naturaleza de la situación. En este sentido, la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 apoya a las diferentes instituciones de respuesta a través de recursos, tecnologías y monitoreo de la calidad del servicio que prestan.

Estos procesos son debidamente monitoreados y mejorados mediante las actividades asociadas a la gestión de la calidad y la mejora continua.

a. Recepción y despacho de las emergencias

La Dirección de Operaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 se encarga de brindar atención a las emergencias que son reportadas por los usuarios del Sistema, desde la recepción de las llamadas, despacho de unidades hasta la coordinación de la respuesta con el apoyo del equipo de la división de aeronaves tripuladas a distancia.



En el 2023 se recibieron 4,699,930 llamadas, de las cuales el 66 % fueron atendidas en el Centro de Zona Metropolitana y el restante 34 % en el Centro de Zona Norte. El 96.07 % de estas llamadas fue respondido dentro de los primeros 10 segundos desde que el usuario marcó el 9-1-1, superando las expectativas del estándar internacional para centros de Atención a Emergencias que, según establece la National Emergency Number Association (NENA) (Asociación Nacional de Números de Emergencia), debe ser un 90 % en los primeros 10 segundos.

Estas llamadas contestadas resultaron en 717,236 casos de emergencia atendidos.

Como resultado de la recepción de los casos de emergencias en el año 2023, el 65.17 % de los eventos creados fueron enviados para ser despachados en menos de 120 segundos, asegurando así una rápida respuesta a los eventos reportados.

También, en este año 2023, se brindaron un total de 1,351,053 asistencias por parte de las diferentes agencias (un 7.67 % más que el año pasado). De estas, 805,403 corresponden al Centro de la Zona Metro y 545,650 a la Zona Norte, conforme se distribuye a continuación:

Total de asistencias de agencias				
Agencia	Zona Metro	Zona Norte	Total	Porcentaje
Policía Nacional	412,374	272,855	685,229	95.54%
DAEH	315,642	228,995	544,637	75.94%
DIGESETT	49,203	32,654	81,857	11.41%
MOPC	4,130	1,607	5,737	0.80%
Bomberos	24,054	9,539	33,593	4.68%
	805,403	545,650	1,351,053	100.00%



Durante el 2023 fueron atendidas 107,178 denuncias fueron por contaminación sónica en el Gran Santo Domingo, para una reducción de 3.46 % en comparación con 2022. El 97 % de las denuncias recibidas (99,271) corresponde a música alta. El 2% estuvo asociada a ruidos generados por equipos, organizaciones y vehículos, el 1 % se relación con las construcciones.

Del total de 717,236 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema, según el tipo de emergencia registrada, podemos resaltar lo siguiente de los cinco tipos más frecuentes:

- Accidente de tránsito: representa el 11.8 % de los eventos (84,304), lo cual se traduce en 4,542 eventos más que en 2022. Esta tipificación se mantiene en primer lugar por tercer año consecutivo.
- Violencia doméstica: representa el 7.9 % de los casos de 2023 (57,000). Por tercer año consecutivo se mantiene en segundo lugar. Esto significa un incremento de 1,517 eventos en comparación con el año anterior.
- Emergencia obstétrica: representó el 6.7 % de las emergencias (48,066), 372 más que el año anterior. Este tipo de evento se movió del cuarto lugar en 2021 al tercer lugar en 2022.
- Dificultad respiratoria: estuvo en segundo lugar en 2020 y en cuarto en 2021. En 2022 se ubicó en tercer lugar. En 2023 está en cuarto lugar con un 6.2 % de los eventos (44,400), para una disminución de 3,571 en comparación con el año anterior.
- Dolor abdominal: registró 35,995 casos (5.0%) de las emergencias atendidas. Este tipo de eventos quedo fuera de los cinco más frecuentes en 2022, pero ocupó esta quinta posición en 2021. En 2022 fue ocupada por inconsciente o desmayo.

Las restantes 444,471 emergencias del 2023 fueron atendidas dentro de otras categorías.



Llamadas molestosas y falsas alarmas

En 2023 el Sistema 9-1-1 ha recibido 2,888,639 llamadas molestosas, silenciosas, colgadas y equivocadas. De estas, el 65.94 % corresponde a llamadas silenciosas.

Del mismo modo, se han recibido 1,522 falsas alarmas.

Monitoreo y geolocalización vehicular (AVL)

En 2023 se han realizado alrededor de 500 reportes de recorrido de unidades para habilitar herramientas de análisis y control a las distintas áreas, incluida el área de calidad. Del mismo modo, se instalaron más de 250 dispositivos AVL en nuevas unidades de respuesta para ser incorporadas a la operación, lo cual apoya la visibilidad y la gestión adecuada de los recursos disponibles.

A mediados de junio de este año se inicia el monitoreo, control y gestión total de las entradas y salidas de las unidades de respuesta de la Dirección de Atención Extrahospitalaria (DAEH) en el Gran Santo Domingo, lo que incrementa el desempeño de la Gestión de Despacho de Emergencia y de igual forma aumenta la disponibilidad operativa e impacta positivamente en los tiempos del servicio brindado a los usuarios. A partir de agosto inicia este tipo de gestión en la provincia Santiago.

Los recursos TIC disponibles se mantienen en constante auditoría y actualización y se adaptan a las necesidades identificadas según los procesos y análisis continuos que realiza el personal del Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular. Esto se evidencia en los nuevos seguimientos de tiempos en escena y el monitoreo de las unidades URI, las cuales presentan una respuesta en tiempo reducido al evaluar el escenario y los pacientes



del evento. Una vez la ambulancia se encuentra en el lugar, se gestiona su liberación, para asistir a otro evento, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta.

En noviembre se iniciaron los preparativos de expansión del monitoreo especializado a la provincia La Altagracia, con el fin de implementar las acciones de monitoreo, control y gestión de las unidades de dicha provincia al ser la que tiene mayor demanda de nuestros servicios.

Vehículos tripulados a distancia (drones)

En 2023 la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó un total de 588 operaciones con Aeronaves No Tripuladas dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1, de los cuales resalta lo siguiente:

- 31 operaciones con Aeronaves No Tripuladas de Búsqueda y Rescate en las cuales participó el Sistema 9-1-1, en apoyo a las diferentes agencias que convergen con nuestro sistema, entre las que se destacan los levantamientos de daños en zonas de desastre y la localización de náufragos.
- 64 operaciones con Aeronaves No Tripuladas en apoyo a diferentes Cuerpos de Bomberos en diferentes eventos de incendios tanto de viviendas como comerciales e industriales de gran magnitud, como el de la estructura de AirMax en el Distrito Nacional y la explosión en la provincia San Cristóbal.
- 459 operaciones con Aeronaves No Tripuladas con el objetivo de salvaguardar terrenos propiedad del Estado dominicano.



El total de horas de vuelo fue de 100.50, e igualmente se realizaron unas 14 operaciones de apoyo a la Dirección de Comunicaciones.

b. Videovigilancia

Contribuye al fortalecimiento de la seguridad ciudadana mediante la gestión, coordinación, planificación y ejecución de las operaciones de videovigilancia con el propósito fundamental de proteger y garantizar la integridad física, libertad y seguridad de los ciudadanos, así como de sus bienes, por medio de la instalación y mantenimiento de cámaras de videovigilancia para el monitoreo de las acciones delictivas, alerta de ocurrencia de eventos y proporcionar medios de pruebas a procesos investigativos y judiciales.

Departamento Técnico de Video Vigilancia

Su función principal es garantizar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos y servicios que conforman la Plataforma de Gestión de Video Vigilancia en apoyo a las operaciones de videovigilancia urbana.

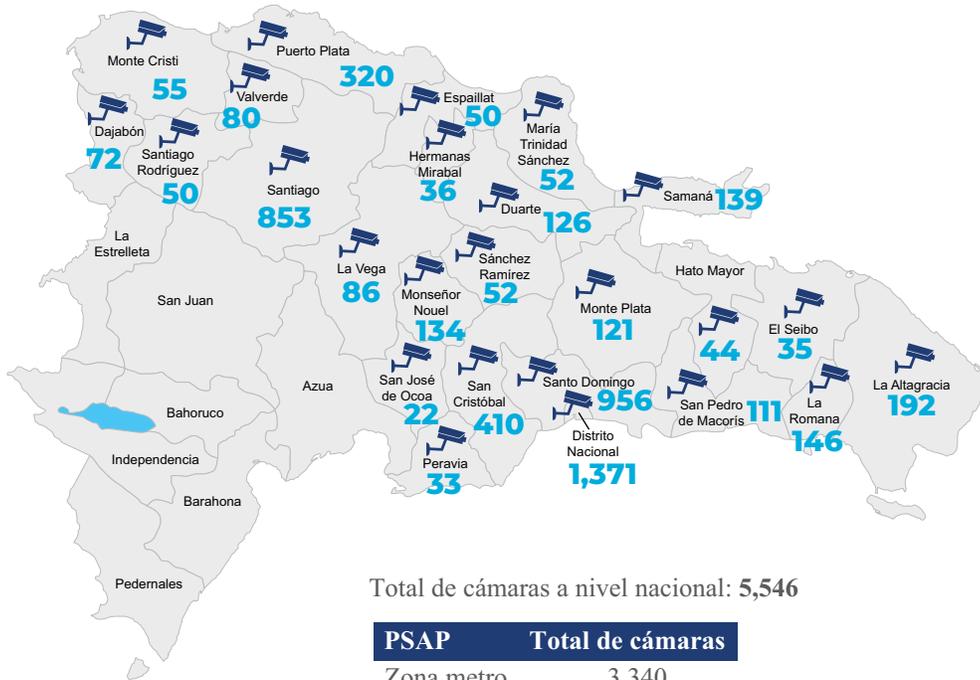
En 2023 la Plataforma de Gestión de Video Vigilancia administra en sus servidores de grabación la cantidad de 5,546 cámaras a nivel nacional, distribuidas entre zona metro y zona norte:

Distribución nacional de puntos de cámaras	
5,546	Cámaras en el territorio nacional
1512	Cantidad de puntos de videovigilancia instalados a nivel nacional
118	Cámaras instaladas con recursos internos por el equipo técnico de Video Vigilancia
25	Provincias con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1
82	Municipios con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1



Relación de provincias cubiertas por videovigilancia a nivel nacional

Total de provincias	32
Total de provincias cubiertas por videovigilancia	25
Porcentaje de provincias cubiertas por videovigilancia	78%



Total de cámaras a nivel nacional: 5,546

PSAP	Total de cámaras
Zona metro	3,340
Zona norte	2,206

División de Soporte y Mantenimientos de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia

En el transcurso de 2023 la División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia, con la intención de brindar asistencias de primer nivel a las incidencias de puntos de cámaras, ha realizado 8,690 visitas a nivel nacional. Ver distribución de visitas a puntos:



Cantidad de visitas realizadas a puntos de cámaras	
2,451	Visitas de mantenimientos correctivas ZN
1,331	Visitas de mantenimientos preventivas ZN
1,308	Visitas de mantenimientos preventivas ZM
3,600	Visitas de mantenimientos correctivas ZM

Con las asistencias realizadas a los puntos de cámaras de forma eficaz, oportuna y en cumplimiento con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) internos de la Dirección Video Vigilancia, mantenemos un promedio de visualización de cámaras de 83.4 % a nivel nacional con grabación en los sistemas de VMS, así como grabación local en las cámaras de videovigilancia.

Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

El Departamento Monitoreo de Video Vigilancia visualizó un total de 40,113 eventos a nivel nacional durante 2023, con el siguiente detalle:

Muestreo de eventos captados por monitoreo VV a nivel nacional	
29,928 eventos (74.61%)	Relacionados con tránsito
10,185 eventos (25.39%)	Situaciones policiales

Se visualizaron 1,132 casos de trascendencia a nivel nacional de los cuales:

- 983 se relacionan con accidentes, deslizamientos y personas atropelladas.
- 149 se relacionan con incendios, robos, personas sospechosas y violencia doméstica.

Muestreo de casos creados en INET apoyado de las operaciones de videovigilancia	
11,115 casos a nivel nacional	
6,708	Casos creados en Zona Metro y Ciudad Juan Bosch
4,407	Casos creados en Zona Norte



División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Durante el año 2023 la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia respondió a un total de 8,199 casos de solicitudes de análisis de la información generada a través del monitoreo de las cámaras.

Muestreo de solicitudes captados por monitoreo VV a nivel nacional	
6,659 casos	Solicitudes de video a requerimiento del Ministerio Público.
1,121 casos	Investigación en tiempo real de casos activos con y a solicitud de la Policía Nacional.
207 casos	Investigación de casos sensibles en conjunto con instituciones externas de inteligencia y/u otras instituciones de inteligencia e investigación del Estado.

De la totalidad de casos solicitados por el Ministerio Público, se extrajeron y resguardaron 997 casos relevantes en dispositivos externos.

c. Control de la calidad de las operaciones

La institución ha establecido un modelo de control de la calidad de las operaciones que permite la medición y la mejora continua de los procesos relacionados con la prestación del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios. Está basado en las Normas COPC PSIC 6.0, NENA y es compatible con la ISO 18295-1. Este modelo mide los niveles de calidad en cada punto crítico de la cadena de la prestación del servicio, es decir, en la recepción de llamadas, videovigilancia, despacho y respuesta. Desglosado se puede ver de la siguiente manera:

Monitoreo en cada punto de la cadena de prestación del servicio

Retroalimentación y seguimiento a las instituciones de respuesta

Control de calidad del servicio

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.



Se monitorea la calidad en cada punto de la prestación del servicio:

Recepción del evento. Todas las llamadas son grabadas y pueden ser objetos de monitoreo para verificar el nivel de cumplimiento de los protocolos establecidos.

Despacho o asignación de unidades. Toda la información referente al evento es almacenada en nuestras bases de datos, así como las interacciones entre las instituciones de respuesta que son objeto de verificación. Este monitoreo se hace en tiempo real, ya que el monitor se conecta de manera remota en la pantalla del despachador y escucha las líneas de radio y telefónica en el momento de atención del evento.

Monitoreo de videovigilancia. Se verifica la actuación y creación de casos realizados por el área de monitoreo de videovigilancia, asegurando que los estándares de la creación y gestión de casos visualizados a través de las cámaras sea conforme a los procedimientos establecidos.

Actuación en el lugar del evento. Se verifica en el lugar del evento que las instituciones de respuesta manejen la emergencia con alto nivel profesional apegados a los estándares establecidos y acordados de la prestación del servicio.

Para monitorear cada punto de la cadena de prestación del servicio se toman muestras representativas y aleatorias de todas las áreas, de todo tipo de eventos y prestadores del servicio, con el fin de medir los niveles de calidad y asegurar que los usuarios reciban un servicio de calidad apegado a los lineamientos establecidos y que esto repercuta en su satisfacción.

En el periodo transcurrido de enero a diciembre 2023 se realizaron 54,517 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y videovigilancia en ambas sedes. En estos monitoreos se evalúan los factores asociados a la calidad



de la prestación del servicio, los cuales miden indicadores de porcentaje de precisión de no errores (críticos de usuarios, de institución y no críticos), desempeño en gestión telefónica y requisitos de gestión.

Adicional a esto, se realizan monitoreos de casos calificados como no emergencias para verificar que estos hayan sido clasificados de manera adecuada conforme a los protocolos definidos. De enero a diciembre de 2023 se monitorearon 47,919 no emergencias.

Monitoreos de calidad en zona norte y zona metropolitana enero-diciembre 2023

Mes	Emergencias zona norte	Emergencias zona metropolitana	Total emergencias	No emergencias zona norte	No emergencias zona metropolitana	Total no emergencias
Enero	2,046	2,847	4,893	1,710	2,362	4,072
Febrero	2,101	2,978	5,079	2,061	2,812	4,873
Marzo	2,179	2,861	5,040	2,381	2,926	5,307
Abril	1,882	2,611	4,493	2,019	2,360	4,379
Mayo	1,766	2,642	4,408	1,936	2,586	4,522
Junio	1,969	2,656	4,625	1,800	2,148	3,948
Julio	1,828	2,293	4,121	1,517	1,919	3,436
Agosto	2,094	2,559	4,653	1,618	2,018	3,636
Septiembre	1,858	2,358	4,216	1,039	1,432	2,471
Octubre	2,003	2,680	4,683	1,845	1,713	3,558
Noviembre	1,662	2,394	4,056	1,684	1,974	3,658
Diciembre	1,703	2,547	4,250	1,692	2,367	4,059
Total	23,091	31,426	54,517	21,302	26,617	47,919

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.

Como parte de lo establecido en la Norma COPC se realizan sesiones de calibración mensuales en las cuales el equipo de Calidad y los supervisores de la operación se reúnen para realizar evaluaciones de casos y, de esta forma, mantenerse alineados con el criterio de prestación del servicio.



En el seguimiento que se realiza a las instituciones de respuesta, se retroalimenta de los resultados estadísticos de las operaciones (reportes estadísticos, análisis de tendencia, proyección de volumen de eventos, etc.), resultados de indicadores, quejas de los usuarios, satisfacción de los usuarios, resultados de los monitoreos de calidad, oportunidades de mejora que puedan estar afectando la operación y que se establezcan las coordinaciones necesarias para garantizar que se tomen las acciones correctivas de manera oportuna.

La Unidad de Seguimiento a Unidades de Respuesta se encarga de verificar en el campo las unidades de las instituciones de respuesta y el cumplimiento de los protocolos establecidos a los fines de reportar cualquier incidencia o incumplimiento que se identifique.

Durante el año 2023 se han supervisado las ambulancias en sus posiciones estratégicas y se verificaron los factores asociados a la listeza para atender las emergencias. Asimismo, se han realizado 5,461 inspecciones a las unidades. Adicional a esto, fueron monitoreadas en terreno 2,849 emergencias y se remitieron 185 informes.

De esta gestión se han enviado a las instituciones de respuesta 463 fichas relevantes, las cuales son el mecanismo de revisión y corrección de las desviaciones encontradas en los procesos.

d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 tiene la responsabilidad de coordinar la atención de las emergencias de manera oportuna. En este orden, la reducción del tiempo durante el proceso de atención constituye uno de los principales objetivos, pero, a la vez, uno de los mayores desafíos que enfrenta el Sistema 9-1-1.



Por esa razón, la optimización de los procesos de la atención, que apoya la reducción de los tiempos de respuesta al usuario, representa una importante oportunidad al momento de asegurar una mayor efectividad del servicio. En este orden, la optimización de los procesos de atención a emergencias, fundamentalmente, se sustenta en el aprovechamiento de nuevas tecnologías. A la fecha, los servicios de atención a emergencias del mundo están sufriendo una importante transformación de la mano de las tecnologías de la información y comunicación.

En ese sentido, se ha trabajado en el acondicionamiento para la incorporación al Sistema de la Tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML por sus siglas en inglés). Este sistema permite que cada ciudadano que llame al Sistema 9-1-1 pueda ser geolocalizado con exactitud y brindarle la asistencia de forma más rápida y eficiente.

En los primeros meses de 2023, junto con las diferentes telefónicas del país y la asistencia de Google y Apple, se logró importantes avances en la evolución de los servicios de atención a emergencias orientados a la tecnología AML. Recientemente, los fabricantes de teléfonos móviles Google y Apple ejecutaron la actualización masiva para la activación de AML en los equipos hábiles que se encuentran en República Dominicana y que cuentan con las últimas versiones de iOS y Android. En estos momentos se están recibiendo las coordenadas mediante AML en más del 50 % de los teléfonos móviles del país que llaman al 9-1-1 y se continúa trabajando para ejecutar nuevas actualizaciones en las empresas telefónicas, lo cual permitirá un aumento en el porcentaje de efectividad en los próximos meses. Esta implementación refleja el compromiso continuo con la mejora de las capacidades tecnológicas para garantizar una respuesta rápida y precisa ante emergencias, contribuyendo así a la seguridad y bienestar de la comunidad.



La implementación de la tecnología AML en el Sistema 9-1-1 de la República Dominicana ha sido posible gracias a la integración de un equipo de ingenieros de Apple, Google, el Sistema 9-1-1 y las empresas telefónicas del país. Este equipo de expertos de alto nivel ha logrado realizar grandes cambios tecnológicos en las infraestructuras existentes para adaptarlas a los nuevos requerimientos que demanda este tipo de tecnología. El logro de estos cambios tecnológicos ha sido uno de los factores claves para la implementación de AML. Sin embargo, otros países no han podido alcanzarlo.

La instalación de la tecnología AML en la República Dominicana se ha convertido en un referente en la región. Los líderes de la industria de teléfonos móviles (Apple y Google) llevan a cabo estas implementaciones bajo una estricta vigilancia y cumplimiento de aspectos legales y tecnológicos dentro de los cuales el Sistema 911 de República Dominicana ha logrado calificar, gracias a la experticia y los desarrollos tecnológicos implementados en la institución.

Los requerimientos para la implementación de tecnología AML son únicos de cada fabricante (Apple y Google), por lo que muchos países que han logrado calificar solo lo han conseguido con uno de los fabricantes. En el caso de República Dominicana hemos logrado la incorporación de ambos (Android y iPhone). Este hito se suma a la cadena de éxitos obtenidos, pues el Sistema 9-1-1 de República Dominicana pasa a formar parte del selecto grupo que ahora posee esta tecnología de ambos líderes. Todo ello en función de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Actualización cartográfica

Se llevó a cabo una actualización cartográfica consistente en la incorporación de más de medio millón de puntos de interés (PDI), que contiene nombres de lugares de referencias y



vías en la base cartográfica a nivel nacional para fortalecer la información disponible en la plataforma de despacho con el objetivo de mejorar la geolocalización de las emergencias. Esta actualización forma parte del proyecto de implementación de la tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML).

Geocalizador de direcciones

Se implementó en ambos PSAP un nuevo geocalizador de direcciones, desarrollado por el personal de tecnología del Sistema 9-1-1, que permite una geolocalización más precisa, rápida y fácil de lugares de referencia, cámaras, intersecciones, vías y sectores. Esto impacta directamente el tiempo de respuesta del servicio y también es parte del proyecto para la Implementación de Mejoras a la Cartografía y Georreferencia del Sistema 9-1-1 para la incorporación de la tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML por sus siglas en inglés).

Selector de unidades

Como parte de la estrategia para mejorar las operaciones del Sistema 9-1-1, se ha incorporado a nuestro sistema CAD una nueva tecnología cuya función es calcular la distancia, el tránsito y el tiempo de traslado de las unidades de emergencia para llegar al lugar exacto del evento. Esta novedosa implementación utiliza tecnología de inteligencia artificial y algoritmos que operan en tiempo real para lograr que el despachador tenga a mano informaciones de la unidad que debe seleccionar basado en los cálculos ejecutados de tiempo, tráfico y distancia.

Este aplicativo se despliega en la pantalla del despachador para mostrar todas las unidades ubicadas en la zona de la emergencia a fin de elegir la que llegará en el menor tiempo posible.



Ruta rápida

Es un sistema utilizado por el conductor de la unidad de emergencia, que le indica la ruta más rápida para llegar al lugar del evento, tomando en cuenta el tránsito existente en tiempo real. Este sistema funciona en una tableta instalada en las unidades de respuesta, en la que se recibe el tipo de evento asignado y el trayecto que ha sido calculado mediante algoritmos que consideran todos los componentes que inciden para la determinación de la mejor ruta.

Centro de Comando y Control

Conjunto de herramientas tecnológicas dedicadas al monitoreo y seguimiento en tiempo real tanto de las unidades al servicio del Sistema 9-1-1 como de los elementos operacionales que inciden en la adecuada atención a las emergencias.

En este Centro de Comando y Control se ejecutan tareas de alta prioridad para la optimización de la operación del Sistema:

- 1- Monitoreo de los tiempos de respuesta total y de cada una de las zonas de atención de todo el territorio nacional, de manera que se puedan realizar ajustes minuto tras minuto para ser más efectivos.
- 2- Se genera un mapa de calor en tiempo real que indica el comportamiento de todos los casos, zonas y agencias. Con esta información se analizan los comportamientos que permiten tomar acciones inmediatas.
- 3- Monitoreo de la cantidad y ubicación de las unidades de emergencia disponibles en tiempo real para asegurarnos de que estas se encuentren ubicadas en las zonas de mayores incidencias.
- 4- Monitoreo en tiempo real del estatus en que se encuentran las unidades, de manera que podamos darles seguimiento y tomar acciones para que retornen al estatus “disponible” en el menor tiempo posible.



- 5- Monitoreo a las posiciones estratégicas para que cuenten con unidades disponibles, de manera que los despachadores puedan disponer de ellas.
- 6- Monitoreo de los tiempos asignados a cada estatus de las unidades con el objetivo de controlar y aumentar la eficiencia del personal que las opera.

Segmentación de sectores para la respuesta a emergencias por la Policía Nacional

Se definió la segmentación de sectores para dar respuesta a las emergencias de la Policía Nacional. En este proyecto se categorizaron los sectores del Distrito Nacional, Santo Domingo, La Altagracia y Santiago para el acompañamiento de la Policía Nacional en las emergencias atendidas por el Servicio Nacional de Salud, en sectores y horarios determinados para garantizar la seguridad del personal de respuesta.

Actualización de la base cartográfica para incluir la cobertura de expansión del Sistema en los municipios Jima Abajo y Constanza y la provincia Pedernales

Se ha llevado a cabo una actualización integral de la base cartográfica para expandir el sistema, con énfasis en la adición de datos geográficos de los municipios Jima Abajo y Constanza en la provincia La Vega, así como la provincia Pedernales. Esta actualización se ha realizado con el objetivo de asegurar una representación cartográfica precisa y completa de las áreas que posteriormente serán incluidas en la cobertura del sistema.

Este esfuerzo de actualización es parte de nuestro compromiso continuo con la mejora y expansión constante del sistema, asegurando que la base cartográfica refleje con precisión la realidad geográfica de las áreas que abarcamos.

Objetivo estratégico: mejorar la efectividad de las operaciones del Sistema.



Desarrollo de Herramientas GIS para ASONAHORES (proyecto en desarrollo)

El equipo de Sistemas de Información Geográfica (GIS) ha desarrollado una herramienta que desempeñará un papel importante en el proyecto ASONAHORES. Esta herramienta consiste en un formulario especializado destinado a la actualización y registro de información de hoteles y restaurantes afiliados. Además, se ha implementado un mapa web que permite la visualización de estos establecimientos, ya incluidos en nuestra base cartográfica.

Además de proporcionar a los hoteles y restaurantes afiliados a ASONAHORES una herramienta eficaz para validar y actualizar la información de sus establecimientos, también se busca garantizar que los ciudadanos que frecuentan estos lugares estén plenamente informados sobre cómo comunicar eficazmente su ubicación al servicio de emergencias. Este enfoque proactivo en la conciencia de emergencia ciudadana mejora la capacidad de respuesta y la coordinación en situaciones críticas, contribuye a la seguridad general de la comunidad y refuerza la importancia de una colaboración efectiva entre los sectores público y privado.

Objetivo estratégico: mejorar la efectividad de las operaciones del Sistema.

Conectividad y redundancia para Red de Transporte de Video Vigilancia

Para brindar conectividad y robustecer el servicio de videovigilancia urbana del Sistema Nacional de Emergencias y Seguridad 9-1-1, se integró el tráfico de videovigilancia de las provincias Hato Mayor, Nagua, Río San Juan, Navarrete y Monte Cristi hasta la red óptica de ETED. Con estas interconexiones se asegura una mayor disponibilidad en el tráfico de videovigilancia urbana y se consolida aún más el apoyo de ETED en nuestra misión de expandirnos por todo el territorio nacional.



Red de Comunicaciones Administrativa

Con el objetivo de asegurar la funcionalidad a los más altos estándares, se llevó a cabo una robusta mejora en la red de datos administrativa mediante la adquisición de nuevos switches de acceso, core y distribución. La modernización de estos elementos ha generado un notable aumento en la velocidad y eficiencia de las comunicaciones internas, lo que permite una respuesta más ágil frente a situaciones críticas.

Este paso adelante en términos tecnológicos no solo respalda la continuidad operativa del sistema, sino que también amplía su capacidad de adaptación a futuras innovaciones.





RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño del área Administrativa Financiera

Ejecución presupuestaria

La Unidad Ejecutora del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 contó con un presupuesto inicial aprobado, luego de las modificaciones, de **RD\$3,641,214,882.00**. Las fuentes de financiamiento de este presupuesto provienen del Tesoro Nacional (fondo 100) y de los ingresos percibidos por la Ley 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, artículo 26, tasas para el desarrollo y sostenibilidad del Sistema 9-1-1, en el que se determina una tasa fija de US\$0,012 a las compañías de telecomunicaciones por cada minuto de tráfico de voz internacional entrante. Estos impuestos son recaudados por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) para el Sistema 9-1-1.

Conforme a sus ejes programáticos, el presupuesto se desglosa de la siguiente manera:

Actividad de dirección y coordinación: compuesta por los gastos corrientes de dirección y coordinación ascendente a **RD\$1,222,464,943.30**.

Actividad de operación: compuesta por los gastos corrientes, servicios básicos y cargas fijas, con un monto de **RD\$1,174,904,198.78**.

Actividad de inversión: comprende los proyectos de inversión con un monto de **RD\$570,485,178.36** para la implementación de la expansión del Sistema en la zona fronteriza y completar la de la zona este del país.



El siguiente cuadro muestra la ejecución presupuestaria del Sistema 9-1-1 proyectada al 31 diciembre de 2023:

Presupuesto aprobado	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente (ajustado)	Ejecutado
3,641,214,862.00	168,878,128.00	3,472,336,734.00	2,426,123,053.56

Fuente: Reporte *Balance de apropiación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)*.

La ejecución presupuestaria de la institución proyectada al 31 de diciembre de 2023 fue de RD\$ 2,315,103,060.60 en operaciones y RD\$810,000,000.00 en inversión, para un total de **RD\$3,125,103,060.60**.

Departamento de Compras y Contrataciones

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) correspondiente al año 2022 fue cargado en el Portal Transaccional de Compras dentro de los plazos establecidos con el apoyo de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP). Posterior a la aprobación y ajuste del presupuesto para la institución, el PACC fue igualmente ajustado con base en los nuevos parámetros presupuestarios.

Los procesos de compras y contrataciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, que soportan gran parte de la ejecución presupuestaria, se realizaron en estricto cumplimiento de la Ley 340-06, que regula las compras y contrataciones del Estado, respetando los umbrales para cada procedimiento.

Los requerimientos de las diferentes áreas para las actividades de operación e inversión del Sistema se consolidaron en 142 procesos, que se tradujeron en procedimientos de compras



que ascienden a un total de RD\$610,069,827. Estón se distribuyen bajo diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP) y compra directa (CD), compra menor (CMC) y procedimiento de excepción (PE), subasta inversa según el siguiente cuadro:

Distribución de las compras por tipo de proceso, enero-diciembre 2023

Tipos de procesos	Lanzados y/o adjudicados	Porcentaje
Compras por debajo del umbral	5,792,833	0.9%
Compras menores	32,738,911	5.4%
Comparación de precios	67,433,594	11.1%
Procesos de excepción	330,032,010	54.1%
Licitación pública nacional	174,072,479	28.5%
Total	610,069,827	100%

Fuente: Base de datos del Portal Transaccional de Compras. Dominicana.

El 100 % de las adquisiciones de compras en la institución cumplen con los procedimientos establecidos por la Ley 340-06. De igual modo, con el desarrollo de las compras se ha contribuido al objetivo de apoyar las micro, pequeñas y medianas empresas para impulsar el crecimiento de este sector prioritario.

Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 964,006.00
Compra menor	RD\$ 42,950,704.12
Comparación de precios	RD\$ 180,957,904.21
Licitación pública	RD\$ 1,372,619,983.10
Licitación pública internacional	-
Licitación restringida	-
Sorteo de obras	-
Excepción - Bienes o servicios con exclusividad	RD\$ 17,487,033.60
Excepción - Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-



Montos estimados según tipo de procedimiento	
Excepción - Contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	-
Excepción - Obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos	-
Excepción - Proveedor único	-
Excepción - Rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	-
Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	-

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$ 1,614,979,631.02
Cantidad de procesos registrados	142
Capítulo	0201
Subcapítulo	06
Unidad ejecutora	0004
Unidad de compra	Sist. Nac. de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	

Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$ 961,238,316.36
Obras	RD\$ 40,000,000.00
Servicios	RD\$ 613,741,314.67
Servicios: Consultoría	-
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	-

Montos estimados según clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 13,803,530.26
MIPYME Mujer	-
No MIPYME	RD\$ 1,601,176,100.76

4.2 Desempeño del área de Recursos Humanos

La gestión del talento humano en 2023 focalizó sus esfuerzos en el despliegue de sus principales objetivos estratégicos de cara a garantizar el aumento de las capacidades de los colaboradores, refrescamiento de las funciones de cada colaborador, dotación de personal, mejora del clima y bienestar de cada integrante de la familia 9-1-1.



**En la actualidad nuestra plantilla institucional
cuenta con la siguiente distribución**

Grupo ocupacional	Femenino	Masculino	Total
GRUPO I	45	105	150
GRUPO II	90	154	244
GRUPO III	351	456	807
GRUPO IV	120	207	327
GRUPO V	22	45	67
Total	628	967	1,595

El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación a noviembre de 2023 ha realizado 19 capacitaciones a un total de 713 colaboradores con 10,419 horas de aprendizaje, lo que representa una inversión directa de unos RD\$3,526,393.28. Del personal capacitado, el 58 % son hombres y el 42 % son mujeres.

Ambos PSAP han sido favorecidos con estas capacitaciones. Del total de colaboradores el 70 % son del PSAP Metro y el 30 % del PSAP Norte.

El mayor impacto de las capacitaciones se centran en las siguientes áreas: Operaciones (36 %), Video Vigilancia (26 %), Administrativa y Financiera (16 %), que suman el 78 % de las capacitaciones brindadas.

Las capacitaciones fueron gestionadas en un 90.74 % con entidades públicas y 9.26 % con entidades privadas.





En lo relativo a nuestro programa de implementación por competencia se obtuvo un 60 % de las actividades propias del modelo para garantizar la selección de competencias institucionales y, a la vez, el conocimiento e interiorización por parte de los colaboradores.

¿Sabías qué?

El Sistema 9-1-1 cuenta con un *Diccionario de Competencias y Comportamientos*, el cual establece las conductas esperadas que deben ser promovidas, exigidas, modeladas y desarrolladas por todos sus colaboradores.

Para información adicional puedes consultar el sistema documental de la institución en la *intranet*, Dirección de Recursos Humanos

Otro elemento importante es la obtención del bono sismap con la contribución de los indicadores de Recursos Humanos para garantizar el beneficio del esfuerzo mancomunado.





Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

✉ info@911.gob.do

📍 Abraham Lincoln #69 esquina Dr. Núñez y Domínguez,
Distrito Nacional.

☎ 8096899911

🌐 <https://911.gob.do>

Promedio General

84.96 %



Descargar Datos

¡RECIBIMOS EL BONO POR CUMPLIMIENTO DE INDICADORES SISMAR!

Nos complace informar a todo el personal nominal del Sistema 9-1-1, que en el día de hoy ha sido efectuado el pago correspondiente al cumplimiento de indicadores SISMAR, acorde a la Guía de Remuneraciones, Incentivos, Compensaciones y Beneficios de los Servidores Públicos sujetos a la Ley 41-08 de Función Pública.

Extendemos nuestras felicitaciones a nuestros colaboradores, al tiempo de exhortarles a continuar fortaleciendo los altos niveles de excelencia institucional que nos caracterizan.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Actualización del Manual de cargo 9-1-1, proceso llevado a cabo por una consultora externa, que en el periodo enero-noviembre ha **alcanzado un 100%** del plan de trabajo de la consultora Acomsa. A la fecha se han materializado las actividades de establecimiento de metodología, entrevista de levantamiento de información con los colaboradores, validación de los levantamientos con el staff de supervisión y entrega del informe diagnóstico de la estructura de cargo, a fin de poner de relieve los hallazgos, las recomendaciones y la propuesta en materia de creación, reclasificación y ratificación de la estructura de cargo 9-1-1. Nos encontramos en la revisión final para aprobación por parte del Ministerio de la Presidencia.

En cuanto al reclutamiento de personal se han utilizado nuevas fuentes, como es el caso de un canal online en la página institucional, la participación en la feria de empleo y la consulta de la bolsa de egresados de las diversas academias, así como el contacto directo con estas.



Participación en la feria de empleo



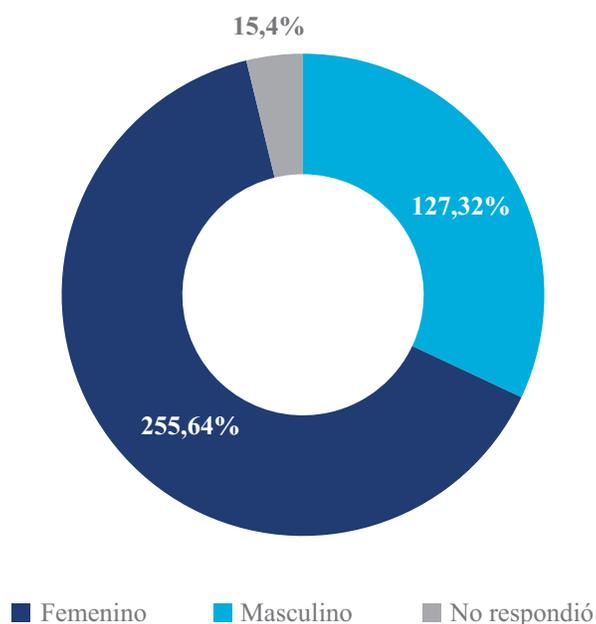
Participar en la feria de empleo sirve de fuente para el reclutamiento, lo que nos permite robustecer nuestro banco de elegibles para aumentar la capacidad de respuesta, en especial en el área de operaciones del sistema.

Datos de la feria de empleo

Tabla. Distribución de candidatos en feria según sexo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	255	64.2
Masculino	127	32.0
No respondió	15	3.8
Total	397	100.0

Fuente. Elaboración propia de formulario digital página Web.



Datos solicitudes vía página Web

Tabla. Distribución de candidatos en página Web según sexo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	726	66.1
Masculino	355	32.3
No respondió	17	1.5
Total	1,098	100.0

Fuente. Elaboración propia de formulario digital página Web.

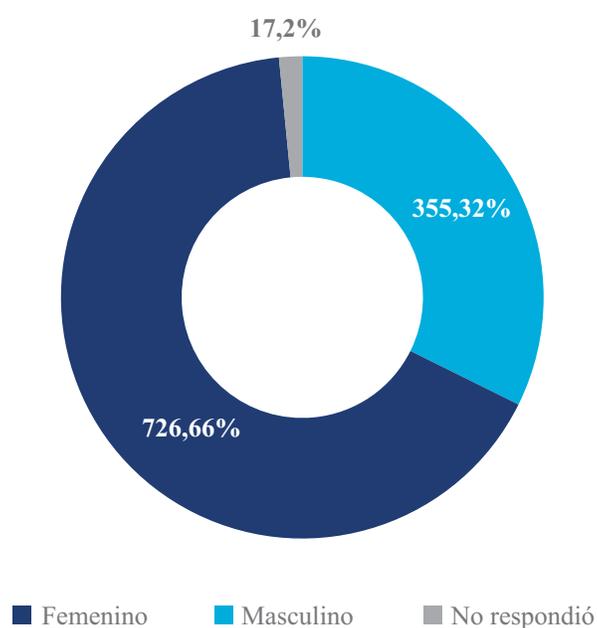
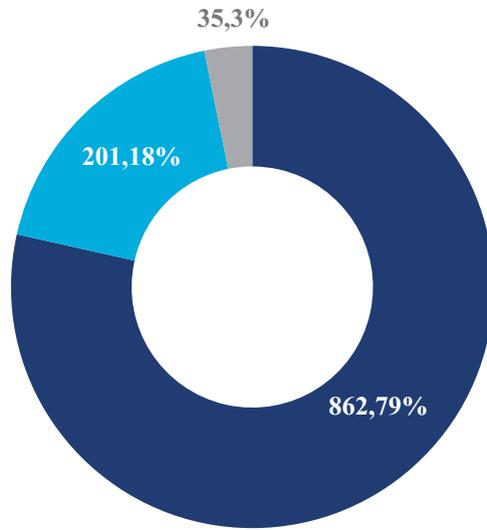


Tabla. Distribución de solicitudes candidatos en página Web por tipo de área a la que se postuló

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	201	18.3
No identificada	35	3.2
Operativa	862	78.5
Total	1,098	100.0

Fuente. Elaboración propia de formulario digital página Web.



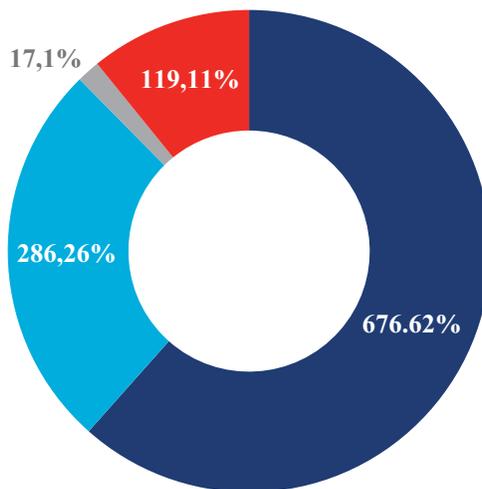


■ Operativa ■ Administrativa ■ No respondió

Tabla. Distribución de estado civil candidatos en página Web

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Casado	119	10.8
Soltero	676	61.6
Unión Libre	286	26.0
No identificado	17	1.5
Total	1,098	100.0

Fuente. Elaboración propia de formulario digital página Web.



■ Soltero ■ Unión libre ■ Casado ■ No resp



Departamento de Relaciones Laborales

Tramitación y gestión de pago de prestaciones laborales

En el transcurso del año 2023 el Departamento de Relaciones Laborales ha tramitado 120 desvinculaciones, de las cuales 93 pertenecen al personal civil y 27 al personal militar.

Fueron pagadas 35 prestaciones del personal civil, que ascendieron a un monto de RD\$4,153.676.54. A la fecha quedan solo 4 solicitudes de prestaciones por realizar. El resto de personal no califica para recibir las prestaciones anteriormente indicadas.

Gestión de charlas sobre el régimen ético y disciplinario de la Ley 41-08 de Función Pública

El Departamento de Relaciones Laborales y Sociales ha gestionado con el Ministerio de Administración Pública 2 importantes charlas sobre el régimen disciplinario contemplado en la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales, con el objetivo de que todos los servidores de los distintos grupos ocupaciones se mantengan constantemente actualizados respecto a sus deberes y derechos ante la administración pública. De igual manera, hemos estado acompañando a los supervisores en el ejercicio de la aplicación del debido proceso en los casos donde existe inobservancia a las normas anteriormente citadas, así como las disposiciones y políticas internas que regulan el comportamiento de



las personas en la administración pública. Esto ha permitido la aplicación de las medidas correspondientes en los casos donde se materializa una violación a las referidas normas. Actualmente, hay registradas 20 faltas de primer grado que fueron aplicadas por el superior inmediato, como lo contempla el artículo 85 de la Ley 41-08.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Como parte de los esfuerzos para cumplir con la Matriz de Riesgo de la Dirección de Recursos Humanos, el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales ha reactivado las reuniones ordinarias del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, fijadas los últimos martes de cada mes, donde se tratan los temas relevantes de la salud y la seguridad de los colaboradores y se toman las decisiones para mitigar los riesgos a los que están expuestos.

Por otro lado, se lanzó el procedimiento PR-DRH-RLB-04 Seguridad y Salud en el Trabajo para fortalecer a la institución en este aspecto.

En el mes de abril se participó en el III Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el tema “Un entorno de trabajo seguro y saludable: Un derecho fundamental”.



Prevención de Salud

En el mes de julio y agosto se realizaron charlas y operativos de prevención en las áreas de odontología y oftalmología en ambos PSAP, con el apoyo de ARS SeNaSa. En estos encuentros fueron beneficiados 570 colaboradores.

En el mes de octubre la institución se vistió de rosa y se realizó una campaña con concientización y sensibilización intensa sobre el cáncer de mama. Se desarrollaron charlas, conversatorios y jornadas de sonomamografía a mujeres y hombres. Más de 200 colaboradores fueron beneficiados con este programa de prevención.

En el mes de octubre se realizó una jornada de inoculación contra el virus de la influenza en el PSAPN donde asistieron más de 300 colaboradores.

Comunica 9-1-1

911

Realizamos jornada de sonomamografía en apoyo a la concienciación del cáncer de mama

En un mes de gran importancia para la concienciación del cáncer de mama, compartimos con todos nuestros colaboradores el éxito de la jornada de sonomamografía donde más de 200 colaboradores de las sedes de Santo Domingo y Santiago tuvieron la oportunidad de someterse a exámenes de forma gratuita y confidencial.

Continuaremos promoviendo la salud y el bienestar de nuestra comunidad 9-1-1 demostrando que la prevención y la detección temprana son pasos vitales en la lucha contra el cáncer de mama.

Dirección de Comunicaciones



Clima organizacional

El Departamento de Relaciones Laborales y Sociales ha desarrollado varias actividades de integración con los colaboradores de ambos PSAP, con el objetivo de que cada colaborador tenga un espacio donde pueda distenderse y al mismo tiempo entrelazar los vínculos de amistad y de compañerismo entre todos sus compañeros de trabajo.

El 14 de febrero, día en que se celebra el Amor y la Amistad, la Dirección de Recursos Humanos visitó a cada una de las áreas y desarrolló una dinámica de integración enfocada en fortalecer el deber ser de los colaboradores.

El 28 de febrero, se conmemoró el 179 aniversario de nuestra independencia nacional, donde nuestros colaboradores se dieron cita en ambos PSAP, con atuendos alusivos a nuestra dominicanidad. Los colaboradores estuvieron compartiendo en un ambiente muy interesante que reflejaba entusiasmo y dinamismo.

El 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, el Departamento de Relaciones Laborales desarrolló una charla titulada “El rol de la mujer en la sociedad de hoy”, impartida por la vicerrectora académica de la Universidad Adventista Dominicana Dra. Hurdia Bonilla.

El 26 de mayo, Día de las Madres, se desarrolló una actividad de mucho entusiasmo, donde las madres pudieron tener otra mirada de la maternidad y trabajaron su ser interior. Para esta ocasión se contó con la psicóloga clínica Rudakis Hiciano, quien estuvo disertando la charla “Amor propio”.



El 26 de octubre, ambos PSAP dieron la bienvenida a la temporada del béisbol invernal en nuestro país, donde todos los colaboradores asistieron a su lugar de trabajo con prendas de vestir alusivas a su equipo preferido, y en un ambiente totalmente diferente pudieron interactuar con sus compañeros de trabajo.



Gestión de beneficios

Seguro Complementario ARS SeNaSa

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911, a través del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales ha incrementado la póliza de beneficios del Seguro Complementario de ARS SeNaSa, elevándose a 681 titulares y 858 dependientes, para un total de 1,539 personas con seguro complementario cubierto en un 100% por la institución, lo que supone una reducción significativa de gasto de bolsillo.



Inclusión al Seguro de Vida

Uno de los beneficios significativos que se ha podido gestionar es la inclusión al Seguro de Vida a todos los servidores de la institución, ya que solo los puestos que tenían un nivel de riesgo mayor, por el tipo de funciones que realizan, eran los únicos que gozaban de este. Antes contábamos con una póliza de asegurados de 127 servidores y en la actualidad 1,371 están dentro de esta póliza.

Adquisición de uniformes

En este año 2023 el proceso de adquisición de uniforme para el personal de la institución está en un 95 % de ejecución, resultando como empresa ganadora **Senci3n Project SRL**. Con esta acción se contribuyó a elevar el sentido de pertenencia de los colaboradores, así como la imagen institucional. Actualmente, nos encontramos en el segundo proceso de adquisición de uniformes para el área de operaciones.

Programa de actividades deportivas y adquisición de utilería

Uno de los objetivos de la institución es contribuir al bienestar de sus colaboradores. Por esta razón, se han desarrollado actividades de integración deportiva con estos y sus familiares. En este sentido, se elaboró un Programa de Actividades Deportiva que incluye ambos PSAP y se gestionó la compra de \$RD300,000.00 en utilería deportiva.

Elaboración del Programa de Responsabilidad y Acción Social

Se elaboró el Programa de Responsabilidad y Acción Social de la institución para unir esfuerzos tendentes a aportar, desde la incidencia social de la institución, distintas acciones



que impacten de manera positiva el medioambiente o a un segmento de la población. Una de las campañas creadas en el marco de este programa es Tapitas por Quimio, dirigida a apoyar a la Fundación de Niños con Cáncer en su proceso de quimioterapias.



911

ACOMPÁÑANOS A DONAR TAPITAS DE ALEGRÍA

Con tu apoyo podemos ayudar a salvar la vida de los pequeños que luchan contra el cáncer. Los recolectores de tapitas estarán disponibles en los comedores de la institución en Zona Metro, Zona Norte y en la Torre Empresarial.

Tapas 100 % plásticas, limpias y en buen estado.

¡Tus tapitas salvan vidas!

Dirección de Recursos Humanos

4.3 Desempeño del área Jurídica

La Dirección Jurídica se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades de carácter legal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y garantizar la confidencialidad y comprometimiento con una conducta íntegra y ética.

Departamento de Elaboración de Documentos Legales

I. Acuerdos/Convenios

La Dirección Jurídica, a través de su Departamento de Elaboración de Documentos Legales, con miras a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos antes mencionados, se



encuentra en proceso de revisión de propuestas de acuerdos interinstitucionales para fortalecer la incidencia del Sistema 9-1-1 en las áreas neurálgicas en que impacta e interviene. A continuación, indicamos los acuerdos interinstitucionales redactados, revisados y/o suscritos hasta la fecha:

- 1) Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)
- 2) Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES)
- 3) Comisión Militar y Policial (COMIPOL)
- 4) Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias
- 5) Defensa Civil Dominicana
- 6) Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)
- 7) Ejército de la República Dominicana (ERD)
- 8) Ministerio de la Mujer
- 9) Edesur Dominicana

II. Producción Área Jurídica

En el ámbito de competencia de este Departamento fueron revisadas 5 políticas internas del Sistema 9-1-1, 8 respuestas a consultas de la OAI y se elaboraron 52 contratos suscritos con oferentes. Asimismo, se emitieron respuestas a 2 consultas legales formuladas por áreas internas del Sistema 9-1-1 y se elaboraron 281 declaraciones de confidencialidad para consultores, técnicos, personal institucional y oferentes, conforme a lo dispuesto en el párrafo I del artículo 29 del Decreto 293-20 que dicta el Reglamento de la Ley 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Se redactaron 4 resoluciones administrativas a la firma del director ejecutivo del Sistema 9-1-1.



En ese orden, en cuanto a los requerimientos en materia de compras y contrataciones de las diferentes áreas del Sistema 9-1-1, la Dirección Jurídica intervino en la elaboración de las actas de inicio, peritos, subsanación, habilitación y adjudicación, que ascienden a la cantidad de 263 actas del Comité de Compras y Contrataciones y notificación de circulares de respuesta a los procesos, distribuidos bajo las diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP) y procedimientos de excepción (PE) según se aprecia en el siguiente cuadro:

Modalidad de contratación	Cantidad
Licitación pública nacional (LPN)	13
Comparación de precios (CP)	20
Procedimiento de excepción (PE)	30
Total	63

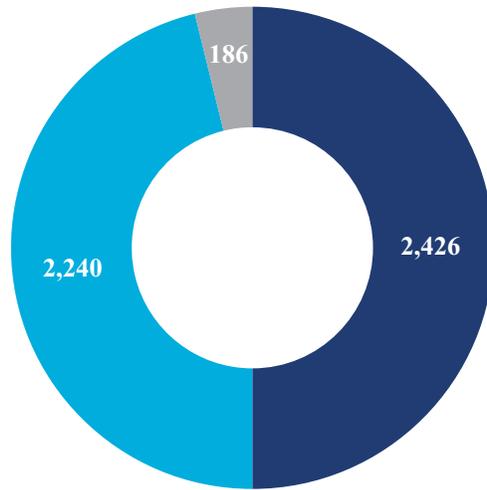
Fuente: Base de datos del Portal Transaccional de Compras Dominicanas.

Departamento de Litigios

En cuanto a las solicitudes de informes de investigación recibidas por el Ministerio Público o autoridad judicial, en el año 2023 se han respondido 2,426 solicitudes, de las cuales 186 corresponden a audios y 2,240 a datos, como se observa en el cuadro a continuación:



Solicitudes de informes de investigación recibidas por el Ministerio Público o autoridad judicial competente (periodo enero-octubre 2023)



■ Solicitudes de datos ■ Solicitudes de audios ■ Solicitudes respondidas

Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del área.

4.4 Desempeño del área de Tecnologías de la Información y Comunicación

Certificados obtenidos

Durante el primer trimestre del año 2023 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 conservó todas las certificaciones Nortic que ya poseía de años anteriores. Se obtuvo la recertificación de las Nortic A5 (Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano); Nortic A3 (Guía de Uso del Portal de Datos Abiertos del Estado Dominicano); Nortic A2 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano), y Nortic E1 (Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales).



Durante el período enero-junio de 2023 se han atendido más de 12,700 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago. Estos casos han sido resueltos de manera oportuna y eficiente, lo que demuestra la dedicación y el compromiso de nuestro equipo para garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas críticos y la continuidad operativa de los servicios tecnológicos en todas las áreas de la institución.

Se ha brindado asistencia presencial y remota ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. A través de la Mesa de Servicios se ha dado apoyo a proyectos e iniciativas transversales en la institución. Un ejemplo destacado es el proyecto “Ruta rápida”, mediante el cual se ha proporcionado asistencia en la instalación y configuración de tabletas para las ambulancias.

Participación de mujeres en las TIC

La Dirección de Tecnología cuenta con un equipo de trabajo integrado por 111 profesionales del área. Este personal se encuentra compuesto por 95 hombres y 16 mujeres. En la Dirección de Tecnología los puestos de encargados de Departamento y encargados de Divisiones están ocupados por nueve (9) hombres y cuatro (4) mujeres, con lo que se resalta la presencia de profesionales de ambos sexos en las posiciones de mando medio.

Configuración de tipos de eventos y subtipos en el sistema INetCAD

En apoyo a las demandas de las operaciones del Sistema 9-1-1 y para mejorar nuestros sistemas informáticos, el área de Base de Datos ha llevado a cabo una serie de cambios en las configuraciones de tipos de eventos y subtipos en el sistema INetCAD, lo cual contribuye



con un registro más preciso al momento de crear los casos. De igual forma, se modificaron algunas preguntas que los operadores realizan al momento de crear los casos, con la finalidad de reflejar las necesidades actuales del área de Operaciones.

Construcción de la nueva página web de intranet

Fue construida una nueva página web de intranet con la finalidad de aplicar nuevas tecnologías y mejorar la experiencia de los usuarios, así como solventar situaciones de obsolescencia presentadas en la antigua página de intranet. El nuevo enlace a la página es <https://int.911.gob.do>

Banner Empleos vacantes 9-1-1

Se definió un banner con la incorporación de un formulario para proveer a los colaboradores la facilidad de solicitar las vacantes de empleos que pudieran interesarles en la institución. Este es un avance significativo, ya que abre las puertas desde nuestra fuente institucional pública y brinda oportunidades de empleo a aquellas personas que así lo requieran.

Incorporación de un segmento en la página web institucional

“Historias de éxitos institucionales”

Se definió este segmento en la página web institucional con la finalidad de incluir historias de éxitos que nos elevan como institución de respuesta a las emergencias de nuestra población.

Resultados iTICge

En este año 2023 se ha obtenido por parte de la OGTIC/iTICge una puntuación de 90.98 (peso categoría 100) en la medición que esta entidad realiza sobre el uso de las TIC en las



instituciones del Estado dominicano, en la cual nuestra institución ocupa el lugar 25 entre 324 evaluadas. En este caso, se miden renglones como “gestión y controles TIC” para una puntuación de 7/7 y “estándares y mejores prácticas” para una puntuación de 10/10, así como “seguridad física y lógica” para una puntuación 4/4 y “datos abiertos” con puntuación 7/7.

La institución fue reconocida en el renglón de asistencia ciudadana con el galardón Institución Destacada por obtener la mayor puntuación dentro del sector.

Ciberseguridad y monitoreo

En la tarea de crear un esquema de Seguridad en el Sistema 9-1-1, se procedió a la implementación de firewalls de última generación para la protección perimetral de la infraestructura de videovigilancia, de manera que se pueda garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de dicha plataforma.

Se renovó el licenciamiento de la plataforma de escaneos de vulnerabilidades automatizados con el objetivo de mantener nuestra infraestructura actualizada y protegida ante amenazas emergentes.

El personal del Departamento de Ciberseguridad recibió la visita presencial de la Agencia de Ciberseguridad e Infraestructura de Estados Unidos (CISA por sus siglas en inglés). Con esta visita se ampliaron los conocimientos sobre las mejores practicas de “ciberhigiene”.

El personal del Departamento de Ciberseguridad de la institución participó en los siguientes cursos internacionales especializados: “Entrenamiento en ciberseguridad y análisis de malware”, impartido de Mohali, India, y “Mejores prácticas para el desarrollo de las comunicaciones de emergencia y seguridad pública para el 911”, de Washington, Estados Unidos, con el propósito de fortalecer las capacidades técnicas del personal.



El personal del Departamento de Ciberseguridad de la institución participó en los siguientes cursos internacionales especializados: “Entrenamiento en ciberseguridad y análisis de malware”, impartido de Mohali, India, y “Mejores prácticas para el desarrollo de las comunicaciones de emergencia y seguridad pública para el 911”, de Washington, Estados Unidos, con el propósito de fortalecer las capacidades técnicas del personal.

Departamento de Monitoreo de Red e Infraestructura Tecnológica

El Departamento de Monitoreo de Red e Infraestructura Tecnológica de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha iniciado actividades para la implementación de una infraestructura de monitoreo para la red, servidores, sistemas y aplicaciones críticas de la institución, con la finalidad de mejorar la confiabilidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica, así como garantizar la salud y el rendimiento de la infraestructura que soporta la institución.

Administración de Servicios TIC

La Mesa de Servicios ha desempeñado un papel fundamental en el apoyo y la gestión eficiente de los recursos tecnológicos de toda la infraestructura del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 al brindar asistencia presencial y remota a los usuarios en Santo Domingo y Santiago, incluido el personal de La Casona, Villa Altigracia, Puerto Plata y Ciudad Juan Bosch, y en Santiago a sus diferentes dependencias. El equipo ha estado presente para resolver problemas y responder a las necesidades tecnológicas, lo cual garantiza la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de los sistemas críticos en todas las áreas.

Además de brindar soporte diario, la Mesa de Servicios ha desempeñado un papel clave en el apoyo a proyectos e iniciativas transversales en la institución. Un ejemplo destacado



es el proyecto “Ruta rápida” donde hemos proporcionado asistencia experta en la instalación y configuración de tabletas instaladas en las ambulancias para despliegue del mapa y brindar la ruta más rápida para llegar a la asistencia de las emergencias. El equipo ha demostrado su capacidad para adaptarse a nuevos desafíos y garantizar la implementación exitosa de proyectos estratégicos.

Proyectos de modernización (Desarrollos, innovaciones e implementaciones)

Se modernizaron los video wall del área de Despacho en ambas sedes con un nuevo sistema con pantallas de fondo LED Zero Gap (Bezel 0mm) para proporcionar a los usuarios videooperadores una mejor calidad y definición de las imágenes, así como un arreglo de matriz que permita una imagen más completa y elimine el borde entre las pantallas.

Fueron instalados nuevos servidores de última generación para renovar aquellos que se encontraban en fin de vida:

- Servidores de Solución Integrada para Localización Automática de Vehículos (AVL). Estos equipos son los responsables de mantener en operación los aplicativos y bases de datos del rastreo vehicular de las unidades de respuesta.
- Audilog: Los servidores de este sistema alojan todo el sistema de grabación de llamadas, lo cual es parte integral del proceso de control de calidad de las llamadas realizadas al centro de atención de emergencias del 9-1-1 y sirve como base legal para los casos generados en el 9-1-1.
- Servidores de INET-CAD: desarrollada por la empresa INet Public Safety. Solución que posibilita la automatización integral de los procesos de despacho de emergencia y la generación de incidentes, así como la creación de reportes.



Se recibió una donación de Estados Unidos de 40 servidores y 10 cajas de expansión marca HPE, los cuales serán utilizados para renovar la granja de servidores de la infraestructura de Video Vigilancia de ambas sedes por equipos de nueva generación.

Proyecto de mejora de vías a nivel nacional mediante la integración de nuevos datos

Se ha iniciado un proyecto con el propósito de agregar nuevas vías que no están actualmente registradas en nuestra base cartográfica y mejorar la geometría de las existentes mediante el uso de nuevos datos obtenidos por el equipo de ingenieros de la Dirección de Tecnología del Sistema 9-1-1. Este proyecto se implementó inicialmente como un piloto en la región de Punta Cana.

El piloto realizado en Punta Cana permitió evaluar la eficacia de esta estrategia y comprender los beneficios potenciales de integrar estos nuevos datos en la actualización constante de la base cartográfica a nivel nacional. La retroalimentación y los datos recopilados durante esta fase inicial serán esenciales para ajustar y expandir el proyecto, y reforzar así nuestro compromiso con la mejora continua y la aplicación de soluciones tecnológicas innovadoras para optimizar la infraestructura vial en beneficio de la comunidad.

Objetivo estratégico: Mejorar la efectividad de las operaciones del Sistema.

Actualizaciones en la infraestructura de Redes y Comunicaciones

Se actualizó la infraestructura de Redes y Comunicaciones con la implementación de una arquitectura Cisco de última generación para mantener y soportar las operaciones administrativas y de emergencias del Sistema 9-1-1.



Se instalaron nuevas rutas de fibra óptica en el edificio del PSAPM para establecer nuevas redundancias para los servicios de voz y datos que llegan a este PSAP.

Se brindó conectividad al Ministerio de las Fuerzas Armadas a través del anillo de fibra óptica del Sistema 9-1-1 con el objetivo conectar diversas localidades de dicho ministerio.

Se capacitó al personal de los Departamentos de Recepción de Llamadas, Despacho de Unidades de Respuesta, Videovigilancia Urbana y Gestión de Calidad sobre las implementaciones y actualizaciones ejecutadas en la base cartográfica y en el geolocalizador de direcciones.

Se estableció la conectividad con la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESSET). A través de esta nueva conectividad se compartió el tráfico de videovigilancia en intersecciones de interés al permitir a esta dirección de tránsito el monitoreo del tráfico en dichas localidades.

Como parte de la estrategia de expansión hemos implementado un sistema avanzado de videovigilancia en la zona fronteriza. Esta iniciativa se ha centrado específicamente en fortalecer la supervisión en áreas estratégicas, como Navarrete, Dajabón, Valverde, Santiago Rodríguez y Monte Cristi. Como parte de este proyecto, se ha desplegado una red de enlaces de fibra óptica en estas localidades, que permite una comunicación fluida y eficiente a nuestro Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 Zona Norte. Gracias a esta infraestructura, hemos integrado con éxito 267 nuevas cámaras al sistema, lo que ha mejorado significativamente la capacidad de monitoreo y respuesta ante posibles eventualidades en estas áreas cruciales de la frontera.

Tras el impacto de la tormenta Fiona, se llevó a cabo una reconstrucción de la red de planta externa en las áreas de Sánchez, Las Terrenas y Nagua. Esta acción fue fundamental para



restablecer la visualización y funcionamiento en estas zonas, las cuales experimentaron una prolongada interrupción debido a los severos daños ocasionados por el evento climático. La labor de reestructuración permitió recuperar la capacidad de monitoreo y visibilidad en estas localidades y restituir la conectividad y el funcionamiento adecuado de los sistemas afectados. Esta acción ha sido esencial para restablecer la seguridad y la operatividad en estas áreas tras el período de afectación causado por esta tormenta.

Se completó con éxito la instalación de la red informática en el Centro de Acopio de Puerto Plata. Este proceso abarcó desde el despliegue del cableado estructurado hasta la interconexión efectiva con el Sistema de Emergencias y Seguridad 911 Zona Norte. La implementación de esta red representa un hito significativo, ya que garantiza una infraestructura sólida y moderna para el intercambio eficiente de datos en el Centro de Acopio. Esta conexión directa al PSAPN fortalece la capacidad operativa y la respuesta efectiva ante cualquier eventualidad y asegura una gestión más ágil y coordinada en situaciones de emergencia o requerimientos críticos.

Como parte del proceso de adquisición e implementación de la red de videovigilancia en la zona fronteriza, el personal de Redes y Comunicaciones y Videovigilancia ha recibido una capacitación integral sobre la plataforma Huawei GPON FTTO y Power Cube 500. Esta iniciativa se ha orientado a fortalecer y ampliar los conocimientos en tecnologías de vanguardia, con el objetivo de potenciar las habilidades necesarias para abordar con éxito las tareas diarias. La instrucción impartida ha permitido a los equipos especializados adquirir un dominio más profundo en estas nuevas tecnologías, proporcionándoles las herramientas esenciales para enfrentar desafíos y resolver eficazmente situaciones relacionadas con estas plataformas. Esta capacitación no solo incrementa el expertise del personal, sino que potencia su capacidad para brindar soluciones óptimas en el desempeño de sus funciones dentro del contexto tecnológico actual.



Mesa de Servicios

Durante el período enero-noviembre se han atendido más de 13,800 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago. Estos casos han sido resueltos de manera oportuna y eficiente, lo que demuestra la dedicación y el compromiso de nuestro equipo para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios tecnológicos en toda la institución.

Desde el área de Infraestructura se han solucionado más de 837 casos de averías que afectan la red de videovigilancia. Del mismo modo, se han instalado 14 nuevos puntos de videovigilancia a la red de acuerdo con las solicitudes de áreas de interés.

4.5 Desempeño del área de Radiocomunicación y Planta Externa

Red de Radiocomunicación TETRA

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 cuenta con una Red de Radiocomunicación propia de estándar TETRA (Trans European Trunked Radio) para la comunicación entre la Sala de Despacho y las instituciones de respuesta. Esta plataforma es una de las más relevantes para el despacho de las emergencias, ya que ofrece una comunicación segura, robusta y estable en beneficio de los tiempos de respuesta y permite dar una atención inmediata a eventos.

La Red de Radiocomunicación quedó definida en la Ley 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1:

Artículo 63.- Sistema de comunicación. Las instituciones del Estado, al momento de establecer sistemas de comunicación por radiofrecuencia, de geolocalización



o de video vigilancia, deberán observar los estándares técnicos compatibles con aquellos que están en funcionamiento en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1.

Párrafo I. – El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) no podrá emitir licencias, autorizaciones o concesiones de uso del espectro radioeléctrico a ninguna institución del Estado dominicano, si previamente no se ha realizado el estudio que confirme la interoperabilidad de los sistemas de comunicación con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1.

Párrafo II. – La Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas velará por el cumplimiento de este requisito, al momento de iniciarse el trámite asociado a alguno de estos aspectos.

Párrafo III. – Las instituciones autónomas y los órganos constitucionales deberán ajustarse a estos mismos parámetros.

Una sola red para todas las instituciones del Estado

Además de la atención a emergencias, que es la base de las operaciones del Sistema 9-1-1, la Red de Radiocomunicación busca convertirse en referente por excelencia de una red inalámbrica a nivel nacional que permita la comunicación entre todas las agencias del Estado, como, por ejemplo, la red de transporte a nivel nacional (Teleférico, Metro, Monorriel, OMSA). La Red de Radiocomunicación cuenta en la actualidad con la capacidad y cobertura a nivel nacional y facilita la comunicación sin necesidad de nuevas inversiones en tecnología o gastos de mantenimiento en infraestructura, lo que representa un ahorro significativo para el Estado, ya que permite la comunicación entre instituciones por una fracción del costo en comparación con el uso de, por ejemplo, la telefonía comercial.



Infraestructura de radiocomunicación

La Red de Radiocomunicación, que comenzó a construirse en el año 2014 con la implementación de los primeros sitios en la ciudad de Santo Domingo, ha ido expandiéndose hacia nuevas provincias a lo largo de los años hasta completar el Proyecto de Expansión de la Red de Radio a nivel nacional con la instalación de los sitios propuestos para cubrir las zonas de mayor densidad poblacional y su puesta en servicio.

Actualmente, la Red de Radiocomunicación está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional, de los cuales 198 están en operación y ofrecen una cobertura del 93.83 % en todo el país. Con la finalidad de mantener la disponibilidad y fortalecer la infraestructura de la Red de Radiocomunicación, durante el año 2023, el Sistema 9-1-1 ha ejecutado las siguientes tareas y procesos de compra:

- Contratación de servicio de soporte de tercer nivel para las estaciones bases TETRA y nodos de la red de radiocomunicación. Inversión: RD\$10,260,100.00
- Adquisición de repuestos para la red de radiocomunicación. Inversión: RD\$39,983,120.00
- Reacondicionamiento de radios microondas para la red de transporte. Presupuesto: RD\$ 7,976,800.00
- Arrendamiento de espacios en terrenos y torres que alojan los equipos de la red radiocomunicación del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Inversión: RD\$ 118,464,330.00
- Conclusión del proceso de contratación de servicios para la realización de estudios de vulnerabilidad, factibilidad, geotécnicos, ambientales y estructurales para 17 sitios de torres propias de radiocomunicación y videovigilancia.
- Mantenimientos preventivos de los sitios en operación de la red radiocomunicación.
- Mantenimientos correctivos a infraestructura de torres propias del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.



- Levantamiento de nuevos sitios potenciales para optimización de cobertura actual de radio.
- Puesta en Servicio de sitio de radio Ocoa en la provincia San José de Ocoa, con el que se cubren 648 kilómetros cuadrados, correspondientes a los municipios de San José de Ocoa y Sabana Larga.

Terminales de radiocomunicación

Los terminales que se utilizan para la comunicación dentro de la Red de Radiocomunicación están diseñados para ofrecer a las instituciones de respuesta una excelente experiencia de usuario en materia de atención a las emergencias y permiten una comunicación instantánea con una o más unidades de forma simultánea, lo cual se traduce en mejores tiempos de respuesta. Además, los terminales de radio, portátiles, móviles y fijos son robustos y resistentes y garantizan su durabilidad.

Como apoyo a las instituciones de respuesta, el Sistema 9-1-1 no solo ha adquirido los terminales de radio desde sus inicios, sino que además instala, configura, repara y ofrece soporte a los usuarios. Desde 2014 hasta la fecha han sido entregados más de diez mil terminales, lo cual garantiza no solo la continuidad de las operaciones de la Red de Radiocomunicación, sino también su uso continuo.

En el año 2023 se entregaron los siguientes terminales de radio a las distintas instituciones de respuesta:

Policía Nacional: 216 terminales de radios portátiles

DAEH: 78 terminales de radios portátiles

Cuerpo de Bomberos: 55 terminales de radios portátiles y 9 terminales de radios fijos-móviles



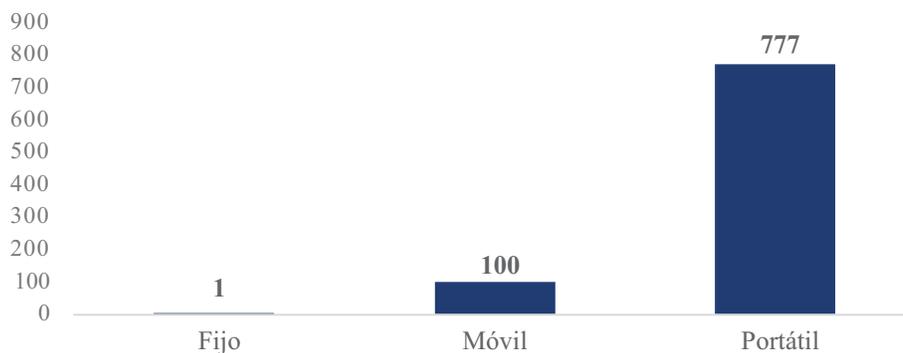
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones: 37 terminales de radios portátiles y 2 terminales de radios fijos-móviles

DIGESETT: 12 terminales de radios portátiles

Otras instituciones: 379 terminales de radios portátiles y 90 terminales de radios fijos-móviles

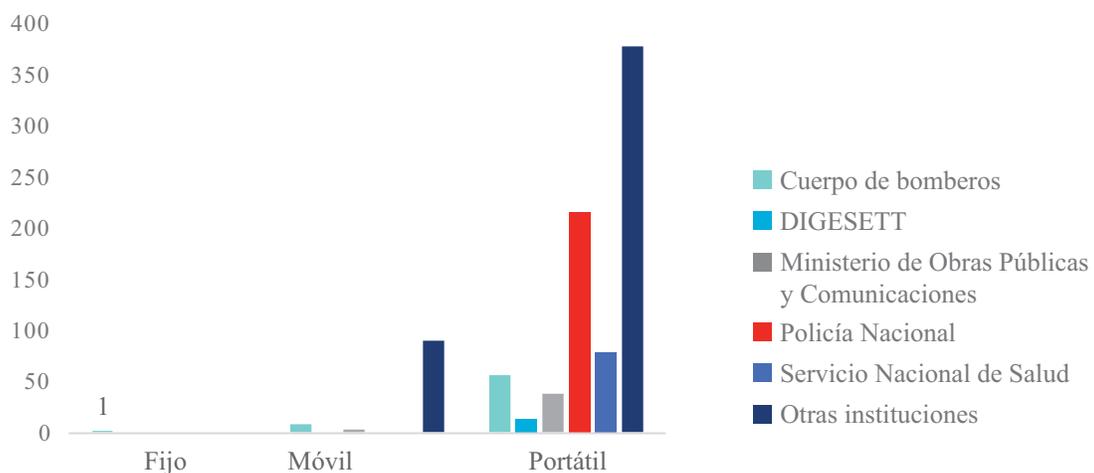
De este total de terminales de radios, 777 entregados constituyen terminales de radios portátiles y 101 terminales de radio fijos-móviles, para un total de 878 terminales de radios asignados y entregados en 2023.

Radios asignados año 2023 por tipo



Fuente: Departamento Radiocomunicación.

Radios asignados por instituciones de respuesta año 2023



Fuente: Departamento de Radiocomunicación.



Departamento de Servicios Eléctricos

La Dirección de Radiocomunicaciones ha implementado estudios para realizar el análisis de factibilidad y diseño más conveniente de sistemas de respaldo eléctrico en los sitios de radiocomunicaciones, gestionados a través del Departamento de Servicios Eléctricos. Esto ha servido de base para gestionar procesos de adquisición de 42 generadores y paneles solares, con el objetivo de implementarlo en los Sitios más afectados por fallas en circuitos eléctricos de las distribuidoras de energía. Estas acciones están orientadas a la confiabilidad de la Red; además, aportan a las mejoras al respaldo eléctricos de los sitios de radiocomunicaciones.

La Dirección de Radiocomunicaciones ha establecido las tecnologías necesarias para gestionar de manera remota con eficiencia y calidad los equipos que se encuentran en la infraestructura externa de la institución. Dentro de estas podemos destacar la gestión de parámetros eléctricos de sitios de radiocomunicaciones en zonas rurales ubicados en la Estancia y Montería, los cuales cuentan con control de encendido y apagado. Destacamos que estos sitios no cuentan con energía comercial, razón por la que el comando de control es gestionado a través de su dirección IP, usando las salidas (contactos).

- De 42 generadores eléctricos adquiridos para implementar mejoras en el sistema de respaldo eléctrico continuo de la red de radio, se han instalado generadores en 12 sitios ubicados en la región sur.
- Para mantener la red de radiocomunicaciones en operación a nivel nacional, se realizó la instalación de 500 baterías para el fortalecimiento de la autonomía energética de la red de radio.
- Habilidad y puesta en servicio de sitio de radiocomunicaciones en Barrio Enriqueillo, con el objetivo de dar cobertura a la población de San José de Ocoa. Con lo realizado se logra apoyar a las agencias de respuestas que dan cobertura de más de 65,000 familias de estas zonas.

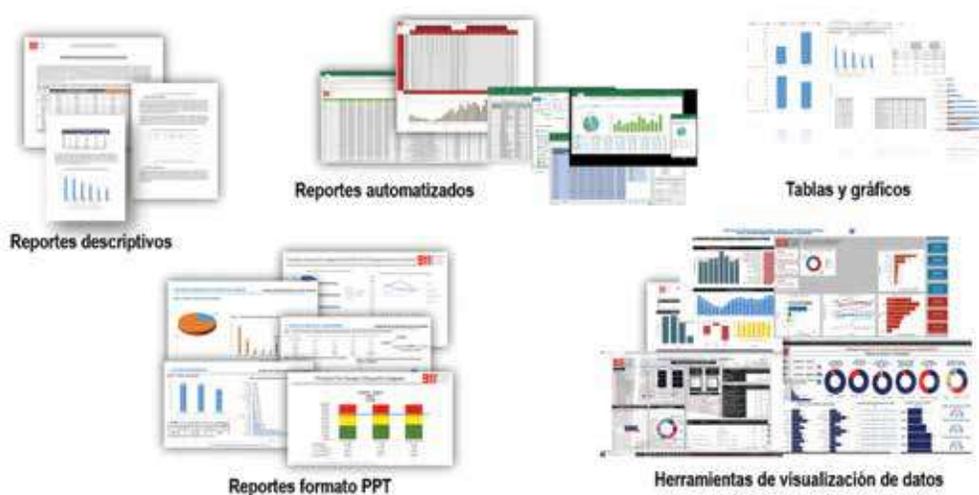


4.6 Desempeño del área de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información

Producción de información estadística

Durante el año 2023 el Sistema 9-1-1 generó un conjunto de estadísticas clave que se constituyó en fuente para la toma de decisiones tanto a nivel de gestión de las operaciones propias del Sistema 9-1-1 como de las instituciones de respuesta⁴. A la fecha, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información, como área responsable del tratamiento estadístico de los datos institucionales, cuenta con una producción continua de 61 reportes estadísticos, considerados como imprescindibles para el seguimiento del cumplimiento de las operaciones del Sistema 9-1-1. Dichos reportes se generan en formatos de tablas, gráficos, reportes descriptivos, reportes automatizados, así como por medio del uso de herramientas de visualización de datos.

Figura 1. Principales productos y medios de presentación de las estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis de información del Sistema 9-1-1

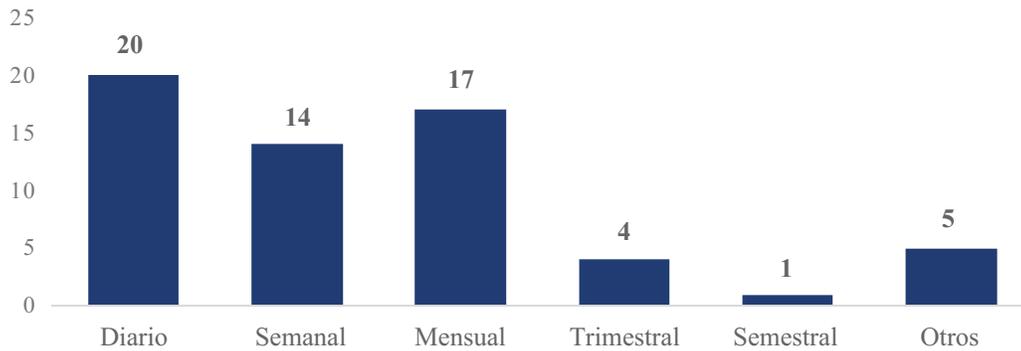


Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2023 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.

⁴ Las instituciones de respuesta 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 Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, tales como: la Policía Nacional, el Ministerio Público, la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT), los cuerpos de bomberos, la Cruz Roja Dominicana, la Defensa Civil, la Dirección General de Urgencias, Emergencias y Desastres de Salud Pública, el Ministerio de Defensa y las empresas distribuidoras de electricidad.

De estos 61 reportes, 20 se elaboraron con periodicidad diaria, 14 semanal, 17 mensual, 4 trimestral y 1 semestral, así como otros requeridos con otras periodicidades.

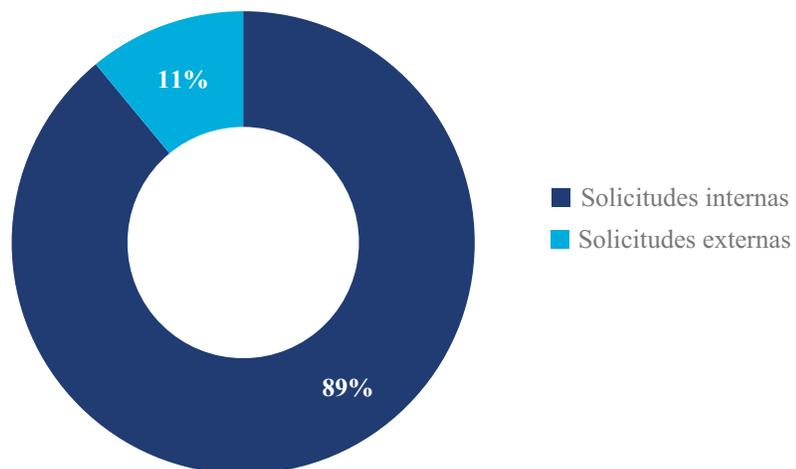
Figura 2. Periodicidad de la producción de estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis de Información del Sistema 9-1-1



Fuente. Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2023 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.

De los reportes estadísticos generados, el 52 % es utilizado por los usuarios para la toma de decisiones de la gestión institucional; el 26 % para uso de la gestión de las instituciones de respuesta, y el 21 % restante son estadísticas necesarias utilizadas para el aumento de la eficiencia de las operaciones.

Figura 3. Usos de la producción de estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis de información del Sistema 9-1-1.

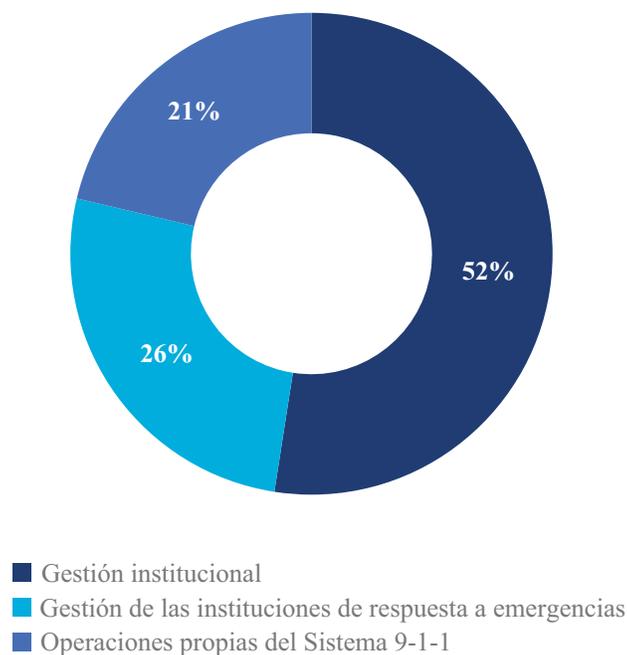


Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2023 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.



En adición a la producción de estadísticas continuas, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información de manera satisfactoria atendió un total de otras 91 solicitudes formales de información, derivadas de la demanda de usuarios internos y externos a la institución. El 89 % de estas solicitudes procedió de la demanda de usuarios internos del Sistema 9-1-1. Mientras el restante 11 % provino de la demanda de usuarios externos, entre ellos el Centro de Operaciones de Emergencias(COE), el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Figura 4. Solicitudes de información atendidas por la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, según procedencia, 2023



Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2023 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.

Diseño y rediseño de metodologías de producción estadística

Otras de las actividades destacadas durante el año 2023 fue el diseño y rediseño de diferentes metodologías de producción estadística, así como la evaluación de los procedimientos



estadísticos, con el fin de desarrollar metodologías y modelos estadísticos que apoyen la mejora de los procesos de generación de información. A continuación, se describen las metodologías trabajadas durante el presente año.

- **Rediseño de la producción estadística de videovigilancia urbana:** A través de esta fue optimizado el proceso de captura de los datos de videovigilancia, mediante el diseño de un nuevo instrumento, el cual una vez implementado permitirá agilizar y asegurar la calidad de las informaciones.
- **Metodología para la elaboración de las estadísticas de llamadas:** Fueron revisados y documentados los criterios, técnicas y la secuencia de los procedimientos utilizados para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos, en cuanto al tratamiento, análisis, organización, procesamiento, integración, compilación y difusión utilizados para la producción de las estadísticas de llamadas del Sistema 9-1-1.
- **Metodología para la elaboración de las estadísticas de emergencias:** Se revisaron y documentaron los criterios, las técnicas y la secuencia de procedimientos utilizados para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos, en cuanto al tratamiento, análisis, organización, procesamiento, integración, compilación y difusión usados para la producción de las estadísticas de la cantidad de emergencias del Sistema 9-1-1. Esto contribuye a la visualización y entendimiento del proceso estadístico por parte de nuestros usuarios.
- **Criterios para revisión y validación de datos de llamadas:** Con el propósito de asegurar mecanismos que garanticen la completitud lógica y racionalidad de los datos que se utilizan para la generación de las estadísticas del Sistema 9-1-1 provenientes de la fuente de datos PowerMis, fue levantado y documentado el proceso de producción de las estadísticas de llamadas provenientes de esta fuente de datos.



Tablero Estadístico para el Monitoreo de la Disponibilidad de las Unidades de los Servicios de Atención Prehospitalarios

Este tablero facilita la evaluación de la eficiencia operativa de las unidades de ambulancia y de cuántos vehículos se encontraron disponibles durante el periodo de tiempo objeto de estudio al desagregar las distintas razones de la salida de unidades de operación. En adición, este tablero estadístico permite conocer las horas y días de la semana que las unidades gestionaron mayor asignación de eventos.

Figura 6. Tablero Estadístico para el Monitoreo de la Disponibilidad de las Unidades de los Servicios de Atención Prehospitalarios, vista 1



Fuente. Tablero Estadístico para el Monitoreo de la Disponibilidad de las Unidades de los Servicios de Atención Prehospitalarios.



Figura 7. Tablero Estadístico para el Monitoreo de la Disponibilidad de las Unidades de los Servicios de Atención Prehospitalarios, vista 2



Fuente. Tablero Estadístico para el Monitoreo de la Disponibilidad de las Unidades de los Servicios de Atención Prehospitalarios.

Optimización del Tablero de Estadísticas Diarias

Se adaptó una nueva versión del Tablero de Estadísticas Diarias como resultado de la revisión de consultas, homologación de bases de datos y actualización de registros para la adecuada toma de decisiones operativas. Se incluyeron nuevas desagregaciones, así como el conteo de llamadas recibidas. Los distintivos indicadores del tablero permiten ser desagregados por fecha, provincia, PSAP, institución de respuesta e intervalo de horas. Una de las principales características de esta nueva versión del tablero de emergencias es su visualización intuitiva que incluye tablas y gráficos fáciles de entender.



Figura 8. Tablero Estadísticas Diarias, vista 1



Figura 9. Tablero Estadísticas Diarias, vista 2



Tablero de Análisis Prospectivo de Emergencias

Este tablero fue formulado para apoyar la toma de decisiones preventivas frente a la demanda proyectada de la cantidad de eventos de emergencias. Este análisis fue realizado aprovechando el gran volumen de datos históricos que se encuentran almacenados y disponibles en las bases de datos del Sistema 9-1-1.

Figura 10. Tablero de Análisis Prospectivo de Emergencias

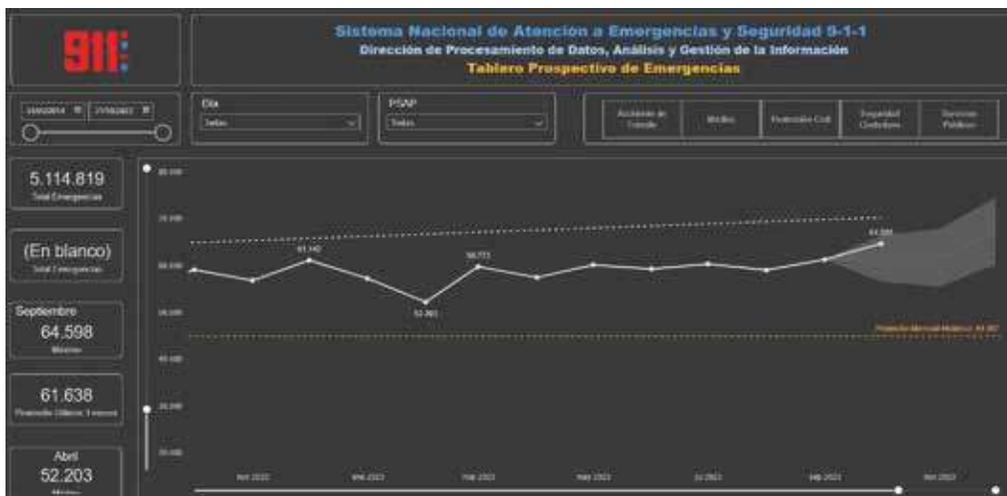
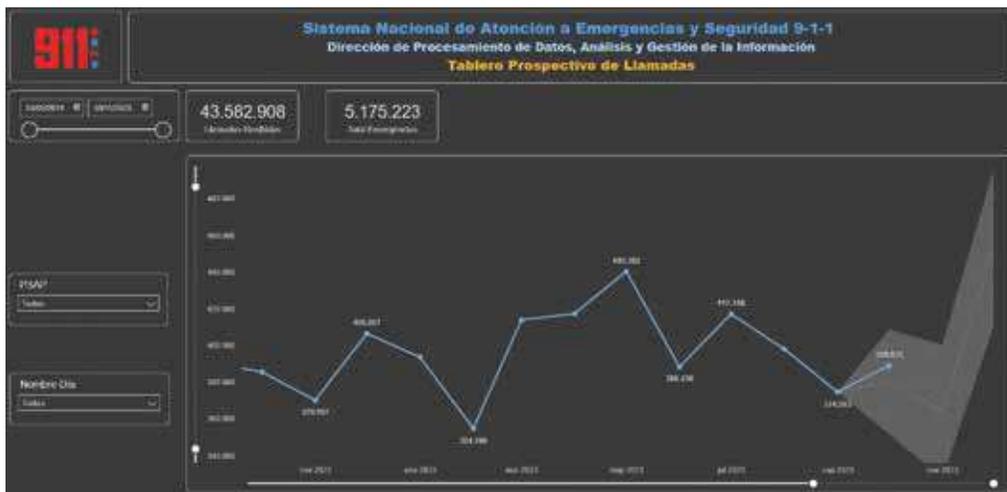


Figura 11. Tablero Prospectivo de Llamadas



Próximos pasos en materia de producción estadística

Sobre el compromiso continuo con la excelencia en materia de fortalecimiento estadístico y la producción de información oportuna y de calidad, que sirva de base para la toma de decisiones informadas, en el próximo año 2024, el Sistema 9-1-1 continuará incorporando nuevos proyectos que aprovecharán las bondades que ofrece la inteligencia artificial para aumentar la capacidad de análisis de datos.

4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Resultados de la NOBACI

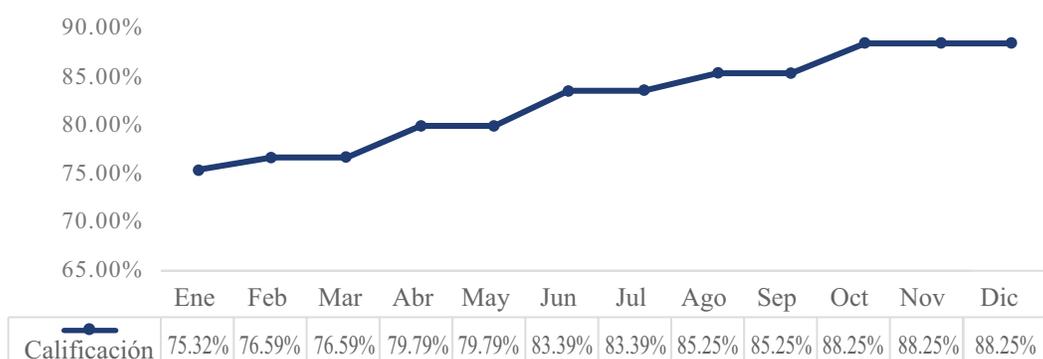
a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La institución tiene implementada las Normas Básicas de Control Interno desde el año 2016. En 2020 la calificación fue de 98.59 %. En enero de 2021 fueron actualizadas las matrices y eliminadas todas las evidencias de cumplimiento de las instituciones estatales, quedando en 0 %. En este sentido, se inició el proceso de recopilar y cargar nueva vez las evidencias y se solicitó el acompañamiento de un analista de la Contraloría General de la República para el inicio de la reevaluación.

Luego de iniciado este proceso, la institución ha incrementado sostenidamente la calificación, como se observa a continuación:



Resultados de indicador NOBACI, año 2023



Fuente: Sistema de Control Interno. Elaborado por el Departamento de Calidad en la Gestión del Sistema 9-1-1.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de segundo grado

Durante el año 2020 la institución inició la implementación de las normas de segundo grado y actualmente muestra los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 89 % para ADC-03-001-NOBACI-Control de inventario
- 98 % para ADC-03-002-NOBACI-Administración de bienes e inmuebles
- 93 % para ADC-03-003-NOBACI-Gestión de tesorería
- 100 % para ADC-03-004- Fuentes financieras a corto plazo o cuentas por pagar
- 97 % para ADC-03-005-NOBACI-Administración de recursos humanos
- 90 % para ADC-03-006-NOBACI-Ciclo presupuestario
- 100 % para ADC-03-007-NOBACI-Gestión de compras

Se cuenta con un plan de acción de mejoras NOBACI para el cumplimiento de los requerimientos que no están implementados, donde se indica el área responsable y la fecha de compromisos para la realización de dicha acción.



b. Resultados de los Sistemas de Calidad

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en diferentes normas, como el modelo de Excelencia CAF y la Norma ISO 9001:2015, este último en proceso de certificación para el año 2024. Además, tenemos implementadas buenas prácticas de normas internacionales, tales como COPC (Customer Operations Performance Centre) y NENA (National Emergency Number Association).

Desde el año 2015 el Sistema realiza anualmente la autoevaluación del modelo de excelencia CAF mediante la implementación de las directrices de los principios facilitadores y de resultados y la realización anual de un plan de mejora con las brechas del modelo. En este sentido, del Plan de Mejora del año 2023 el Sistema ha cumplido el 90 % de lo establecido en este.

Asimismo, durante 2023 el Sistema 9-1-1 ha mantenido la implementación de la Norma ISO 9001, lo cual ha robustecido las directrices de su sistema de gestión de calidad. En ese sentido, se observa una mejora en la gestión de los riesgos que pudieran impactar las operaciones del sistema, la gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el control y cuidado de la propiedad de terceros y la implementación de un sistema de calibración de equipos de medición.

Con el fin de dar a conocer las buenas prácticas institucionales y que estas sean reconocidas, durante el año 2023 el Sistema 9-1-1 se ha postulado para participar en el Premio Nacional a la Calidad, en su versión XIX del Ministerio de Administración Pública. A los efectos, fue elaborada la memoria y recopiladas las evidencias por cada una de las áreas de la institución. Actualmente, se espera el informe de retorno para implementar las mejoras identificadas por el equipo evaluador.



Desarrollo institucional

Durante el año 2023, con el objetivo de realizar acciones de mejora en todas las áreas de la institución, se crearon y actualizaron 275 documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está compuesto por manuales, políticas, procedimientos, instructivos, formularios y fichas de procesos de las diversas áreas de la institución. Dichos documentos se distribuyen de acuerdo con la siguiente tabla:

Número de documentos nuevos y actualizados del Sistema de Gestión de Calidad por áreas, 2023

Dirección	Cantidad
Administrativa Financiera	20
Comunicaciones	5
Ejecutiva	8
Jurídica	2
Operaciones	141
Planificación y Desarrollo	33
Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	1
Radiocomunicación y Planta Externa	7
Recursos Humanos	29
Tecnología de la Información y Comunicaciones	13
Video Vigilancia	16
Total	275

A lo largo del año, el Departamento participó en la revisión y actualización de los tipos de incidentes y sus preguntas de dimensionamiento, así como la revisión de los códigos de finalización de las operaciones. Adicionalmente, se participó en proyectos de mejora de las operaciones del Sistema 9-1-1 con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta de la atención a las emergencias, entre los que se destacan las mejoras en la precisión de la ubicación del usuario y en el sistema de cartografía. Asimismo, se documentaron protocolos para la utilización de dichas herramientas en las operaciones en el proceso de la atención a emergencias, además de que se robustecieron los protocolos de actuación del Centro de Comando y Control.



En 2023 se elaboró el Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad para el periodo julio 2023-julio 2024. Dicho documento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 de la Ley 184-17, que establece el Sistema 9-1-1:

[...] es el instrumento que define los procedimientos institucionales de preparación, reacción y atención en situaciones de emergencias. Se refiere a los aspectos operativos que deben prever y activar las instituciones que integran el Sistema 9-1-1, en forma individual y colectiva, e indica las particularidades de manejo de información, alertas y recursos desde los sitios de escena o desde el Centro de Contacto.

El Plan Operativo Nacional contiene los siguientes elementos:

- Procedimientos e instructivos: documentos que describen todas las actividades de los procesos de prestación del servicio y la gestión de la calidad, así como los responsables de ejecutarlas.
- Matriz de incidentes: documento en el que se definen todos los incidentes del Sistema 9-1-1, sus subtipos, las preguntas de dimensionamiento de cada tipo, así como las instituciones de respuesta que deben asistir en cada tipo de situación.
- Fichas técnicas: documentos que contienen de manera detallada cada uno de los tipos y subtipos de los eventos de emergencia que atiende el Sistema 9-1-1, las preguntas que deben realizarse y las acciones que debe efectuar el ciudadano mientras llegan las unidades de respuesta.
- Protocolos de actuación: conjunto de indicaciones detalladas que establecen la forma de actuar ante un accidente o una situación de peligro, que fueron descritas en las fichas técnicas. Además, este documento establece la participación de las diferentes instituciones de respuesta que sean necesarias para la atención de las emergencias tanto de forma directa como indirecta.



- Matriz de códigos de finalización: documento en el que se definen todos los tipos de finalizaciones que puede tener un evento por institución de respuesta.
- Responsabilidades de las instituciones de respuesta frente al Sistema 9-1-1.
- Mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Métricas e indicadores de las instituciones de respuesta a las cuales se les da seguimiento desde la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1.
- Metodología del sistema de comandos de incidentes para la respuesta a las solicitudes de emergencia.

A los fines de realizar una correcta coordinación entre las áreas de la institución, durante el 2023 se inició el proceso de revisión y actualización de la estructura organizacional del Sistema 9-1-1. Dicho proceso actualmente se encuentra en curso.

d) Avances en la implementación de las políticas transversales

En el mes de julio 2023 la Contraloría General de la República informó a la institución que debe implementarse el Índice de Control Interno (ICI), comunicando que a más tardar el día 15 de agosto todas las instituciones deben estar listas para empezar a preparar y cargar las evidencias necesarias para dar cumplimiento a la Ley 10-07, su reglamento de aplicación 491-07 y la Resolución 021-05.

Para dar cumplimiento a dicho requerimiento se determinaron las áreas y colaboradores que estarían cargando dicha información en la plataforma y se procedieron a dar las capacitaciones necesarias.

En la fase actual el ICI tiene implementado dos renglones de indicadores: Diseño y documentación del Sistema de Control Interno, con cuatro subindicadores, y Eficacia del Sistema de Control Interno, con 10 subindicadores.



En el trimestre evaluado de julio-septiembre de 2023 la institución obtuvo una calificación de 55.33/80 puntos, que en la escala indicada por la Contraloría se sitúa en la calificación “avanzado” y en la escala de colores “verde”. Teniendo en cuenta que existen algunos indicadores que a la fecha no aplican a la institución y que serán medidos y recalculados al cierre del año en el mes de diciembre.

Prácticas de Dirección de Proyectos

Durante el año 2023 el Departamento de Proyectos, Planes y Programas finalizó con la ejecución del proyecto de implementación del sistema de videovigilancia en las provincias del Nordeste y San José de Ocoa y Solución de Megafonía, el cual fue severamente impactado por la pandemia de COVID-19 durante los años 2020 y 2021, y por el paso del huracán Fiona en septiembre de 2022. Fue finalizada, además, la implementación del Sistema de Gestión de PEI- POA. En ejecución continúan los proyectos de construcción del edificio de oficinas y parqueo, implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el proyecto de expansión de videovigilancia de la zona fronteriza norte.

4.8 Desempeño del área de Comunicaciones

Departamento de Relaciones Públicas

El impacto total en medios de comunicación conseguido por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en el periodo enero-noviembre de 2023 se ha visto reflejado en todos los soportes tanto digitales como tradicionales.

A partir de la necesidad de visualizar la aparición y difusión del Sistema 9-1-1 a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa, se realizó el *Informe anual de*



gestión de prensa 2023, donde se muestran las apariciones de las actividades y menciones de la institución en la prensa nacional.

Gestiones institucionales y administrativas

El Sistema 9-1-1 posee una arraigada cultura de planificación y control de indicadores de calidad, alineada a los esfuerzos del Estado para insertar a la Administración Pública en la gestión moderna.

Internamente, el Departamento de Relaciones Públicas dispone de un Plan Operativo, un mecanismo de calendarización y programación de los proyectos, programas y acciones de las diferentes direcciones y la Dirección Ejecutiva que soliciten y/o requieran cobertura periodística de carácter interno o externo.

Plan Estratégico y Operativo. Participó en el diseño e implementación del Plan Estratégico de Comunicación Interna y Externa de la DIRCOM y la creación de los acuerdos de desempeño de los colaboradores del Departamento.

Ha sido creada la propuesta de plan de comunicación para respaldar la ampliación de las instalaciones de cámaras para ampliar el Sistema de Videovigilancia en provincias fronterizas, que incluye el plan operativo con tareas, responsables e indicadores y un plan de posicionamiento con un cronograma de difusión y diseminación mediática. Asimismo, la dirección cuenta con un plan de comunicación interna y cronograma de trabajo.

Políticas y procedimientos. En este sentido, desde el Departamento de Relaciones Públicas se contribuyó en la actualización de las políticas y procedimientos que rigen una porción del accionar de la Dirección de Comunicaciones.



Calendario Gestión del Departamento de Relaciones Públicas. Internamente, el Departamento dispone del mecanismo de seguimiento, actualizado diariamente y compartido cada semana, a fin de gestionar tareas individuales y colectivas.

Inducciones. Para inspirar el sentido de pertenencia de los colaboradores y dar a conocer las políticas de comunicación institucional, contribuimos al proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, con la participación en 23 encuentros hasta la fecha.

Diseño calendario para visitas guiadas de medios. Contempla visitas de medios masivos impresos, digitales, televisivos, radiales, líderes de opinión, prensa especializada e influencers durante seis meses.

Rebranding de la imagen institucional. La Dirección de Comunicaciones modificó parcialmente los elementos visuales de la marca corporativa, con la finalidad de modernizar la identidad institucional y garantizar la operacionalización estandarizada del uso oficial del logo.

La entidad cuenta con el manual de identidad visual, que incluye una guía, políticas y reglamentos para el buen funcionamiento de la identidad de la institución. La implementación se encuentra en proceso.

Señalética. Ha sido realizado un primer levantamiento, análisis, medidas y diseño de las señaléticas de seguridad, efectuado en las edificaciones de Zona Norte y Zona Metro. Se concluyó una primera etapa de conceptualización y creación de propuestas compuesta por 252 piezas. Este proceso de creación va alineado a los estándares internacionales en señalizaciones de áreas específicas.



Creatividad, diseño y diagramación. En 2023 han sido conceptualizadas y creadas más de 1,175 piezas de diseño, animación y diagramación para responder a las estrategias y acciones de comunicación estratégica.

Capacitación y socialización: En 2023 se realizó una reunión virtual para socializar con los encargados de las áreas el Procedimiento de Comunicación de Casos de Relevancia Pública, con el objetivo de que todos los involucrados puedan identificar mecanismos para la obtención de datos oportunamente.

Este año el equipo de Relaciones Públicas recibió un taller de redacción con asesoría internacional para fortalecer la comunicación externa de la institución. Además, el personal de la Dirección de Comunicaciones realizó dos jornadas de taller de día completo para el manejo de redes sociales y gestión de crisis, así como una socialización para el reforzamiento de las Políticas de Calidad del Sistema 9-1-1.

Gestión de comunicación interna y externa

Creación de argumentario de mensajes clave institucional. Fue actualizada la guía de mensajes estratégicos para el uso de la Dirección Ejecutiva en las acciones de vocería, entrevistas y media tours con medios y audiencias clave de la entidad. Este recurso tuvo como base las respuestas de todos los directores del 9-1-1 a un cuestionario de preguntas abiertas sobre el ser y quehacer de la entidad, posteriormente editado, diagramado y aprobado por el director ejecutivo. La actualización contempló la integración de respuestas a tópicos de reciente interés tanto de la propia institución, como de actores clave y la ciudadanía en general, con insumos recabados mediante consulta ciudadana.

Producción editorial. En el transcurso del año fueron elaborados 20 discursos para ser pronunciados por el director ejecutivo en actividades puntuales.



Ha sido creado el proyecto “Historias de éxito”, mediante el cual se narran las vivencias positivas de ciudadanos usuarios del Sistema, redactados en forma de breves cuentos con características literarias y simples, cuyo contenido es alojado en la página web institucional y se enlaza con otros recursos audiovisuales para potenciar su alcance en los ciberusuarios. A la fecha, cuenta con 35 historias.

Producción audiovisual. Cobertura de los eventos organizados tanto para los colaboradores del Sistema, como para audiencias claves externa, a saber: 5 casos de éxito, 17 actos o eventos, 25 visitas y recorridos de grupos de interés. El desglose se encuentra registrado en material fotográfico y filmográfico.

Fotocrónicas de éxito. En 2023 se publicaron 6 fotocrónicas, las cuales son historias que recrean los casos de asistencia exitosa a personas que reportan casos de emergencias. Este recurso muestra, en términos fotográficos, la vivencia, la zona geográfica y el sentir del individuo consultado, enlazado con presencia en Internet.

Material audiovisual. La entidad posee más de 26 grabaciones con 198 minutos de pie-taje, en una diversidad de formatos editados adecuados para *spots* televisivos, portales web, redes sociales. El material audiovisual consiste en cobertura periodística de eventos realizados por la entidad para la posterior diseminación a la prensa independiente; la elaboración de productos comunicacionales, como los casos de éxitos; el registro de visitas guiadas a organizaciones públicas, privadas nacionales e internacionales; firmas de convenio; transmisiones en vivo de entrevistas a la dirección ejecutiva; seguimiento a los acontecimientos relevantes, y premiaciones. De igual manera, ha sido realizada una producción destinada a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores mediante información de carácter noticioso y de incidencias de interés e iniciativas institucionales internas, como siembra de árboles, simulacro sísmico de evacuación de terremoto, testimonial sobre el cáncer de mama y campaña de educación ciudadana.



Medios y recursos internos de comunicación

Comunica 9-1-1. Con el propósito de informar oportunamente al personal, durante el año han sido elaborados 76 ediciones sobre igual cantidad de incidencias de interés público generados o relacionados por el Sistema 9-1-1.

Revista *Informa 9-1-1.* Diseñada e implementada esta herramienta de comunicación para dar a conocer las novedades, gestiones administrativas de la entidad y material educativo que resulten de valor para los colaboradores. Han sido publicadas tres ediciones en formato digital. Se encuentra una más en proceso, con diseño y diagramación renovados y la integración de nuevos contenidos de valor, con la finalidad de completar cuatro versiones en el año.

Encuesta de satisfacción de comunicación interna. Antes de concluir el año 2023 se realizará la encuesta de comunicación interna destinada a los colaboradores del Sistema 9-1-1, con el propósito de identificar los niveles de satisfacción de los diversos ámbitos de la comunicación institucional. Esta acción se efectúa cada año. En 2022 dentro de los resultados obtenidos reveló que la satisfacción global de los colaboradores ubicados en Zona Metro fue de 87 % y en Zona Norte reflejó un 85 %.

Gestión en la comunicación externa

Impacto del 9-1-1 en medios masivos de comunicación. Las actividades de interés público obtuvieron cobertura en su totalidad. De enero a noviembre se produjeron 52 notas de prensa y 2 reportajes publicados en el portal institucional, y distribuidos a una base de datos de aproximadamente 1,300 contactos compuestos por ejecutivos, periodistas, comunicadores y líderes de opinión de los principales medios del país. De los 54 productos



noticiosos, 16 fueron colgados en el portal, mientras que 38 se diseminaron en los medios de comunicación masivos externos.

Entre las actividades para la medición de la visibilidad pública de la institución en los medios de comunicación, el Departamento realizó el análisis de las menciones del Sistema 9-1-1 en medios digitales e impresos a partir de la creación de una matriz para la recopilación o clipping noticioso, ampliado con múltiples variables e indicadores, que permitió dimensionar su alcance e impacto.

Niveles de favorabilidad del 9-1-1 en medios. La versión 2023 de este informe, que abarcó los meses de enero a noviembre, reflejó un total de 1,266 impactos noticiosos, divididos a su vez en 1,233 (97.39 %) publicaciones o menciones en la prensa digital y 33 (2.60 %) apariciones en medios impresos y televisivos. En cuanto a la favorabilidad de estas menciones, 831 fueron positivas (67.39 %), 153 negativas (12.40 %) y 247 tratamientos neutros (20.03 %).

Requerimientos de información noticiosa. 29 periodistas recibieron respuestas a sus solicitudes sobre acontecimientos de interés público desde el 9-1-1.

Entrevistas. El director ejecutivo de Sistema 9-1-1 coronel piloto Randolph Rijo Gómez, ERD y el director de Operaciones Luis Ferrand utilizaron este recurso en 7 entrevistas ofrecidas a medios de comunicación televisivos y radiales durante este año.

Departamento de Comunicación Digital

El Departamento de Comunicación Digital es la columna vertebral de la estrategia de comunicación en los medios digitales. Se enfoca en el posicionamiento de la marca, el branding, la fidelización, mantener la comunidad informada y el crecimiento de ecosistemas digitales.



En 2023 se implementaron acciones estratégicas para alcanzar los objetivos generales de la institución y fortalecer la gestión comunicativa digital.

Campañas educativas. Se desarrollaron campañas informativas sobre el funcionamiento y uso correcto del 9-1-1 con el uso de las redes sociales para educar y concienciar a la ciudadanía.

Análisis y reportes. Se generaron informes de desempeño, análisis de la colocación en medios y seguimiento de métricas para redes sociales y el portal web.

Celebración del noveno aniversario. Para celebrar el noveno aniversario de la institución en 2023, se crearon contenidos específicos para las redes sociales de la institución, incluidos logos, fondos de pantalla, publicaciones y videos institucionales. También se actualizaron los perfiles de redes sociales con *highlights* y fueron realizadas cobertura y transmisión en YouTube.



Se crearon respuestas automáticas de los mensajes enviados por los usuarios al Sistema mediante las redes sociales.

El rediseño del portal institucional e intranet se encuentra actualmente en proceso. Para esto se realizó una encuesta de levantamiento.



Antes y después del Intranet



Antes y después del Gestor Documental

Desde el Sistema 9-1-1 se llevó a cabo con éxito una campaña de comunicación por el Día Interamericano del Número Único de Emergencias. Esta iniciativa fue fundamental para destacar la importancia del servicio de emergencias en la República Dominicana. A través de esta campaña, se concienció a la ciudadanía sobre la relevancia y el impacto positivo del 9-1-1, mediante el uso de diversas plataformas, especialmente las redes sociales, con la realización de 26 artes y animaciones para asegurar un amplio alcance y participación. La campaña reflejó el compromiso constante con la seguridad y el bienestar de la comunidad dominicana.





En 2023 se inició una campaña interna de comunicación titulada Cultivando Valores, con el objetivo de fortalecer los valores de integridad, respeto y compromiso entre los colaboradores. A través de mensajes breves y actividades internas, se fomentó un ambiente laboral para reflejar estos principios, esenciales en el servicio brindado a los ciudadanos en el territorio nacional.



El Sistema 9-1-1 está comprometido con la integridad gubernamental y el cumplimiento normativo del Estado. De acuerdo con esto se desarrolló una campaña interinstitucional de valores y ética #DominicanaSinCorrupción con publicaciones colocadas en redes sociales, que le hizo merecedor del reconocimiento Mejor Mensaje Gráfico Original, otorgado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), entidad impulsora de la iniciativa.



Campaña en valores #DominicanaSinCorrupción



Coordinación y dirección de grabaciones de 5 videos de casos de éxito del Sistema 9-1-1.



Wilson Rodríguez llamó al 9-1-1 luego de sufrir una caída en su casa.



Nos sentimos muy orgullosos al escuchar las palabras de agradecimiento de la señora Rafaela Toca.



¡Robertico García nos cuenta su historia!



Te invitamos a conocer el testimonio del señor José, un ciudadano que fue rescatado de un ascensor.



“Con el 9-1-1 me siento tranquila”.

Casos de éxitos de 2023

Adicionalmente, se realizaron videos de eventos y fechas importantes, como aniversario de la provincia Samaná, Día de la Mujer, Día de las Madres, noveno aniversario, Día del Padre, Mes del Cáncer de Mama, reforestación, etc.

Cobertura a las visitas guiadas a directores de distintas instituciones gubernamentales, a medios de comunicaciones y diferentes personalidades.

Elaboración y publicación de 76 *Comunica 9-1-1*.

Elaboración y publicación de la encuesta de comunicación interna.

Elaboración de dos encuestas de uso de satisfacción del portal web.



Para garantizar el cumplimiento de las normativas del Gobierno Electrónico, este año se continuó con el fiel cumplimiento de las certificaciones de las Nortic A2, A3, A4, A5 y E1.



Plataforma de Monitoreo: Para la búsqueda enfocada en palabras clave, con el fin de identificar en etapa temprana cualquier novedad que pudiese involucrar al Sistema 9-1-1 y ayudar a realizar los clipping en RRSS.

Realización de 12 propuestas de agendas de contenido con la finalidad de mantener el flujo de publicación en las redes sociales del Sistema 9-1-1. Adicional, fueron realizadas agendas especiales de coberturas para las principales actividades realizadas por la Dirección de Comunicaciones del Sistema 9-1-1, como entrega de ambulancias, instalación de cámaras de videovigilancia, eventos especiales, etc.

Colocación de notas de prensa, casos de éxito, noticias en el portal web de la institución, seguimiento continuo al foro y respuesta en tiempo oportuno al ciudadano.

Para fortalecer el entorno digital se realizaron videos tipo reel con uso de música y temáticas de tendencias para tener mayor alcance y *engagement*. Además, se realizaron campañas que apelen a la emoción y se resaltaron los trabajos que realizan las instituciones de respuesta para beneficio de la ciudadanía.



Realización de calendario editorial mensual con objetivos específicos: importancia del Sistema y su funcionamiento correcto, estadísticas, llamadas molestosas, seguridad ciudadana, prevención, casos de éxito, respuestas de las agencias, uso correcto, entre otros.

Para mayor optimización en los medios de colocación, se realizó una campaña educativa sobre el funcionamiento y uso correcto del Sistema 9-1-1, en Google Search, Google Display y YouTube Ads.

Realización de Plan de Medios, que tiene como objetivo definir los canales que se utilizarán para evaluar los factores que tienen un impacto directo en la toma de decisión.

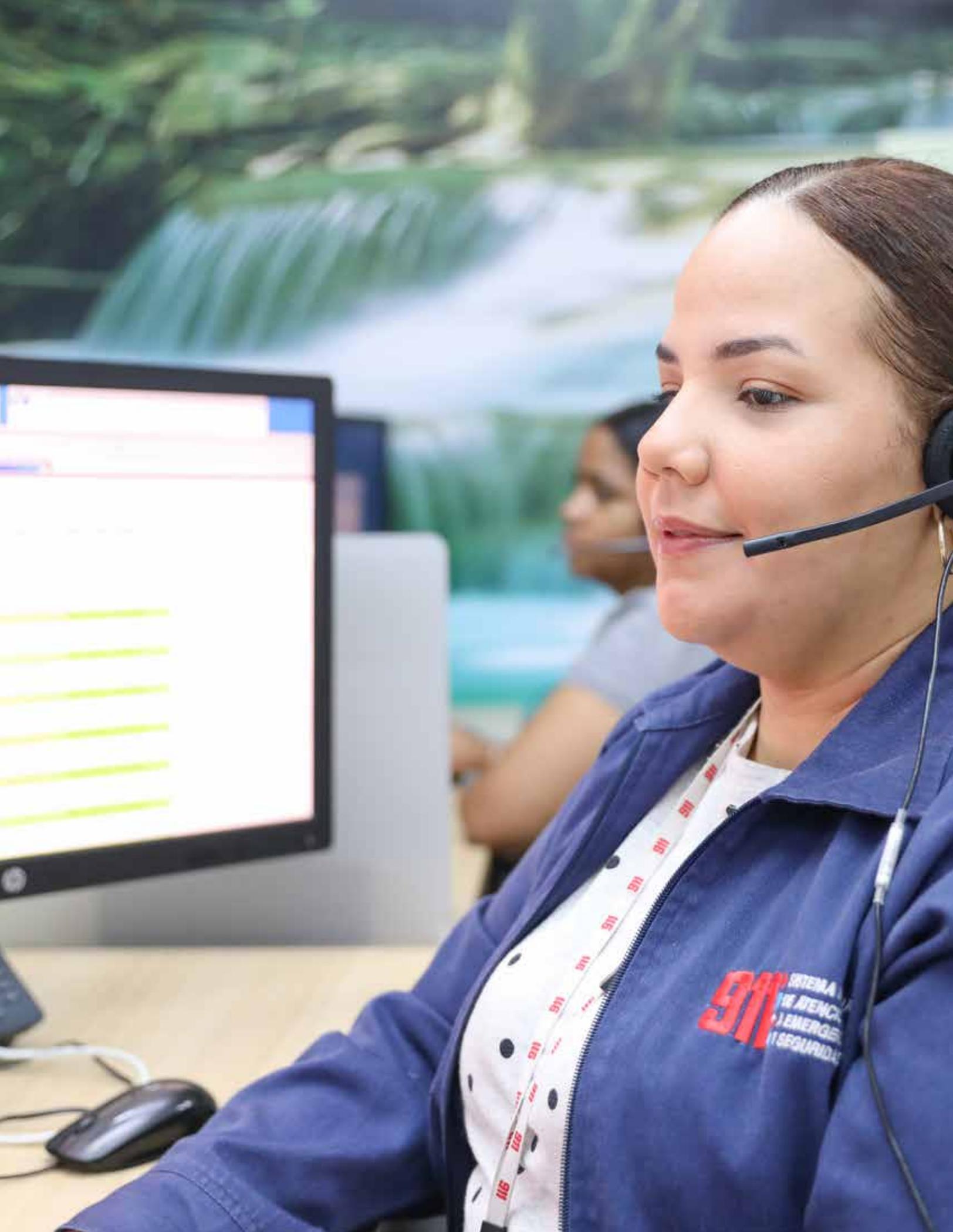
En 2023 se realizaron 30 actividades contempladas en el Plan Estratégico Integral, cumpliendo así con los requerimientos planificados por la Dirección:

1. Campaña Rostros que Salvan Vidas
2. Celebración del Día Interamericano del Número Único de Emergencias
3. Entrega de 50 motocicletas a la DIGESETT
4. Visita guiada con el alcalde de Jarabacoa
5. Operativo Conciencia por la Vida
6. Cobertura del Altar de la Patria
7. Campaña de Valores
8. Campaña Semana Derecho a Saber 2023
9. Cobertura de entrega de motores a bomberos de Jarabacoa
10. Cobertura de entrega de ambulancias al Hospital Robert Reid Cabral
11. Cobertura de acto Conciencia por la Vida
12. Campaña de Semana Santa 2023
13. Campaña del Mes de la Prevención del Cáncer de Mama



14. Campaña temporada ciclónica
15. Campaña de Ética
16. ¿Cómo solicitar los servicios de comunicación?
17. Objetivos de Calidad 2023
18. ¿Cómo solicitar los servicios de comunicación?
19. Semana Mundial de la Lactancia Materna 2023
20. Campaña de Concienciación de Uso de las Impresoras
21. Campaña del Diccionario de Competencia
22. Campaña de la Semana de la Salud
23. Cobertura de Simulacro Nacional de Evacuación de Terremoto
24. Cobertura de siembra de 500 mangles en el Parque Ecológico de Nigua
25. Cobertura de charla educativa a estudiantes sobre la importancia de nuestro servicio
26. Cobertura de instalación de cámaras de videovigilancia y megáfono en el remozado Parque Velazcasas
27. Cobertura de participación en la cuarta versión de Ponencias sobre Seguridad Turística en Samaná
28. Cobertura de entrenamiento de videovigilancia a colaboradores del Ministerio de Interior y Policía
29. Cobertura de instalación de cámaras de videovigilancia y megáfono en el remozado parque Cristo Libre
30. Cobertura de instalación de cámaras de videovigilancia y megáfono en el recién inaugurado Paseo París, como parte del “Gran proyecto la París y entorno”, que desarrolla la Alcaldía del Distrito Nacional.





SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

El Sistema 9-1-1 ha establecido una encuesta de satisfacción, como mecanismo de consulta con los usuarios, con el fin de medir el grado de satisfacción que tienen con el servicio brindado por el Sistema a fin de que se puedan detectar oportunidades de mejora y se tomen acciones para controlar las desviaciones identificadas, además de gestionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

Esta encuesta fue formulada cumpliendo con la Norma COPC PSIC versión 6.0. Para su elaboración se toma una muestra representativa con un nivel de confianza de 90 % y un error de 5 %, que es escogida de manera aleatoria de entre los usuarios a los cuales se les ha brindado la atención a las emergencias.

Se trata de una muestra estratificada con base en las cinco instituciones de respuesta primaria: Policía Nacional, DAEH (salud), DIGESETT, MOPC y Bomberos.

Los atributos de satisfacción tienen un alcance general, de recepción y de despacho y respuesta, los cuales son descritos a continuación:



Descripción de atributos de encuesta de satisfacción		
Alcance	Atributos de calidad	Descripción
General	Satisfacción global	Mide el grado de satisfacción percibido por los ciudadanos del servicio desde la llamada hasta la atención por parte de las unidades de respuesta.
	Credibilidad y confianza	Mide el grado de confianza que tienen los usuarios con la institución y los servicios que brinda.
	Experiencia del cliente	Mide la experiencia global del cliente, influenciada por todos los factores que intervienen en la prestación del servicio.
Recepción	Tiempo de respuesta oportuno	Percepción o grado de conformidad del tiempo de espera para que la llamada sea contestada por el operador, para que sean capturados los datos requeridos y despachar la unidad de respuesta según la magnitud de la emergencia reportada.
	Conocimiento de recepción	Percepción o grado de conformidad con la gestión brindada por el operador, en términos de competencias y manejo del caso en la situación de emergencia.
	Trato empático	Percepción o grado de conformidad con la asistencia y gestión del operador de forma que el usuario perciba que su situación es importante para la Institución.
Despacho y respuesta	Velocidad de respuesta	Percepción o grado de conformidad con el tiempo que tardan las unidades de las instituciones en llegar al lugar del evento.
	Conocimiento de la respuesta	Percepción o grado de conformidad con la gestión brindada por el personal de la unidad de respuesta, en términos de competencias y manejo del caso en la situación de emergencia.
	Trato del personal de respuesta	Percepción o grado de conformidad del comportamiento empático, amable y diligente brindado por el personal de las unidades de respuesta al usuario en el evento.

De acuerdo con la Norma COPC y su benchmarking, la meta para la satisfacción debe ser 85 %, ya que las mejores instituciones de clase mundial que trabajan con centros de contacto poseen una satisfacción de usuarios de este rango en adelante. Los resultados obtenidos se observan a continuación:



Resultados de la encuesta de satisfacción consolidado⁽¹⁾, enero-diciembre 2023

Mes	Muestra	Satisfacción global	Credibilidad y confianza	Experiencia del cliente	Recepción			Respuesta				
					Velocidad	Duración	Conocimiento	Trato	Velocidad	Conocimiento	Coordinación	Trato
Enero	1,098	91%	93%	83%	96%	92%	97%	97%	80%	93%	95%	98%
Febrero	1,083	91%	93%	82%	97%	93%	97%	97%	83%	94%	96%	100%
Marzo	1,070	88%	90%	83%	97%	92%	97%	97%	76%	94%	95%	95%
Abril	1,086	88%	89%	81%	96%	92%	97%	97%	79%	92%	95%	95%
Mayo	1,106	88%	91%	85%	96%	93%	96%	97%	78%	93%	95%	95%
Junio	1,102	89%	92%	82%	97%	94%	97%	97%	77%	93%	95%	95%
Julio	1,095	92%	93%	84%	97%	94%	97%	98%	79%	95%	97%	96%
Agosto	1,098	89%	92%	86%	97%	95%	97%	98%	76%	94%	96%	96%
Septiembre	1,092	89%	91%	86%	96%	95%	96%	97%	75%	92%	95%	94%
Octubre	1,087	90%	92%	86%	97%	93%	97%	98%	77%	94%	96%	96%
Noviembre	1,118	87%	89%	84%	95%	93%	97%	97%	74%	93%	94%	93%
Diciembre	1,070	88%	92%	85%	96%	93%	98%	98%	77%	94%	95%	96%

Fuente: Registros administrativos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
Elaborador por: Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.

⁽¹⁾ Promedio ponderado entre ambas PSAP.

En el periodo comprendido de enero a diciembre 2023 se realizaron 13,105 encuestas a los usuarios que recibieron atención del Sistema 9-1-1. El resultado general consolidado es de:

- Satisfacción global: 88 %
- Credibilidad y confianza 92 %
- Experiencia del cliente: 85 %
- Velocidad del área de recepción: 96 %
- Duración de recepción: 93 %
- Conocimiento de recepción: 98 %
- Trato de recepción: 98 %
- Velocidad de respuesta: 77 %
- Conocimiento del personal de respuesta: 94 %
- Trato del personal de respuesta: 95 %
- Coordinación entre instituciones de respuesta: 96 %

Estas encuestas fueron ejecutadas con base en una muestra estadística representativa, mediante la selección aleatoria de los eventos por encuestar, a los fines de garantizar la objetividad de los resultados.

A la Dirección Ejecutiva, como ente coordinador de la respuesta a emergencias, le corresponden directamente los atributos relacionados con la recepción de llamadas. De ellos, los de mayor incidencia en los usuarios son la duración del operador y su trato en el momento de la atención a la llamada.

En cuanto a las instituciones de respuesta, el atributo que más incide en la satisfacción de los usuarios en la velocidad de respuesta a la emergencia. Como se observa en la tabla anterior, la valoración de la velocidad de respuesta por parte de los usuarios es de 77 %, por debajo de la meta establecida.



De acuerdo con estos resultados, la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 ha desarrollado diversos proyectos con el fin de apoyar a las instituciones de respuesta en la reducción de los tiempos de emergencias. Algunas de estas mejoras se refieren a continuación:

- **Geolocalizador:** Se ha identificado que uno de los mayores inconvenientes es llegar a tiempo al lugar de la emergencia, debido a la deficiencia de la cartografía nacional y otros factores. Debido a esto se desarrolló una herramienta interna que permite geolocalizar de una manera más efectiva las emergencias.
- **Ruta rápida:** Es una herramienta desarrollada a lo interno de la institución que opera a través de una interfaz con la plataforma de despacho de emergencias y les indica a las unidades de respuesta la ruta óptima para llegar al lugar de la emergencia.
- **Centro de Comando y Control:** Es el sitio donde se conjuga toda la tecnología utilizada en el Sistema 9-1-1.
- **Revisión continua de los protocolos:** De manera continua se revisan los protocolos de emergencia para mejorar los tiempos de la atención en la recepción de información necesaria para brindar un servicio de calidad. Este protocolo se ha revisado y mejorado 3 veces en este año.

La institución posee su tercera versión de la *Carta compromiso al ciudadano*. Esta tiene como propósito hacer llegar a la ciudadanía los servicios que presta el Sistema, así como los compromisos de calidad asociados a estos y las acciones que realiza en su ámbito de competencia. De igual forma, a través de este documento y la retroalimentación con los usuarios, se orientan los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades.

En la *Carta compromiso al ciudadano* se expresa explícitamente el compromiso de cumplimiento de los atributos de satisfacción de tiempo de respuesta, trato empático y profesionalidad, cuya meta es de 90 %. Los resultados obtenidos en estos tres acápite están por



encima de 95 %. Asimismo, se establece la respuesta a quejas y reclamos en un tiempo de 15 días o menos, lo cual ha sido cumplido al 100 % en este año 2023.

5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

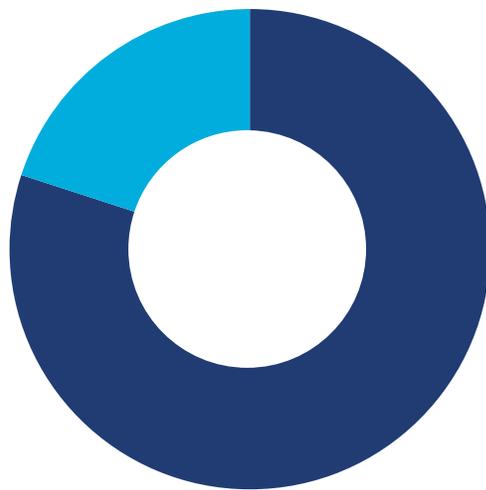
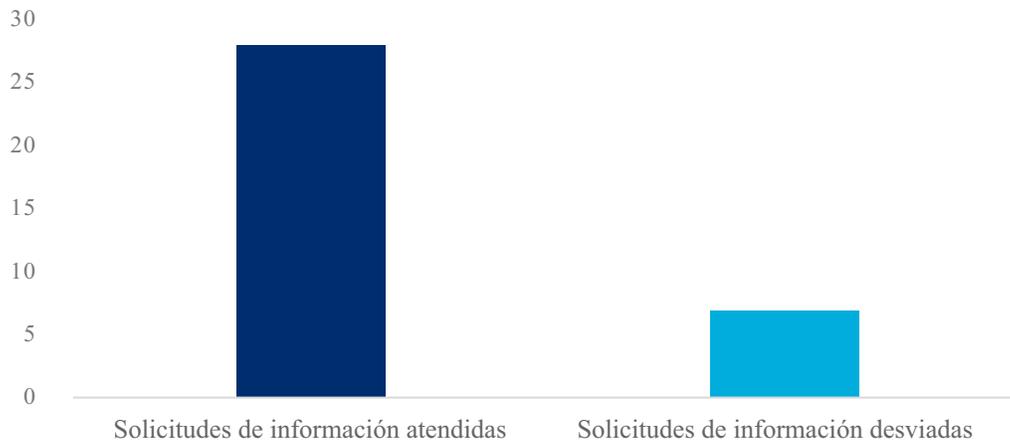
Apegados al compromiso de legitimar y robustecer nuestra democracia, nos esforzamos en transparentar toda la gestión y ponerla a disposición de los ciudadanos. Para ello cumplimos con el propósito de mantener actualizada la información disponible en nuestro Portal Web (<https://911.gob.do/>) conforme a las normas emanadas por parte del órgano rector.

De igual manera las solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) son respondidas de acuerdo con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su Reglamento 130-05.

Todas las solicitudes de información recibidas mediante el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) fueron respondidas satisfactoriamente y dentro del plazo establecido. En el periodo correspondiente a estas memorias recibimos un total de 35 solicitudes de las cuales 7 fueron derivadas a otra institución por no corresponder la información solicitada a nuestra institución.



Solicitudes de información



■ Solicitudes de información atendidas ■ Solicitudes de información desviadas

Semestralmente se realizan encuestas de satisfacción del servicio de la OAI a los usuarios que accedan a colaborar con esta. Solamente se han recopilado las que el usuario ha contestado vía telefónica. En el periodo enero-noviembre fueron entrevistados 13 usuarios. Los demás solicitantes no han estado interesados en completarla. De las encuestas satisfactorias se obtuvieron los siguientes resultados:



- Satisfacción global de las 13 personas: 54 % está muy satisfecho, 38 % satisfecho y 8 % muy insatisfecho. Cabe señalar que la insatisfacción puede ocurrir cuando la información solicitada no es posible suministrarla por considerarse clasificada de acuerdo con la ley que nos rige y su reglamento.
- Satisfacción de las 13 personas con las informaciones suministradas: 75 % están muy satisfechos y 25 % satisfecho.
- Se califica el tiempo de respuesta en excelente (92 %) y bueno (8 %).
- Se califica el servicio ofrecido por el personal de la OAI con como excelente o bueno (92 %).

5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Resultados Línea 3-1-1

La principal fuente de recepción de quejas, reclamos o sugerencias (QRS) es el canal 3-1-1 establecido por la OGTIC, ya sea a través del portal web o por el centro de contactos.

Sin embargo, el Sistema 9-1-1 recibe QRS por otras vías: redes sociales, medios de comunicación (radio, televisión, periódicos), encuestas de satisfacción, comunicados, entre otros.

Una vez recibida la queja, esta pasa por un proceso interno de investigación donde se verifican los datos plasmados en el sistema de despacho. Se procede a escuchar todos los audios vinculados al evento y se genera un documento llamado “ficha relevante”, el cual registra lo sucedido y se envía a la institución de respuesta relacionada con la queja o el área correspondiente en la Dirección Ejecutiva del Sistema.

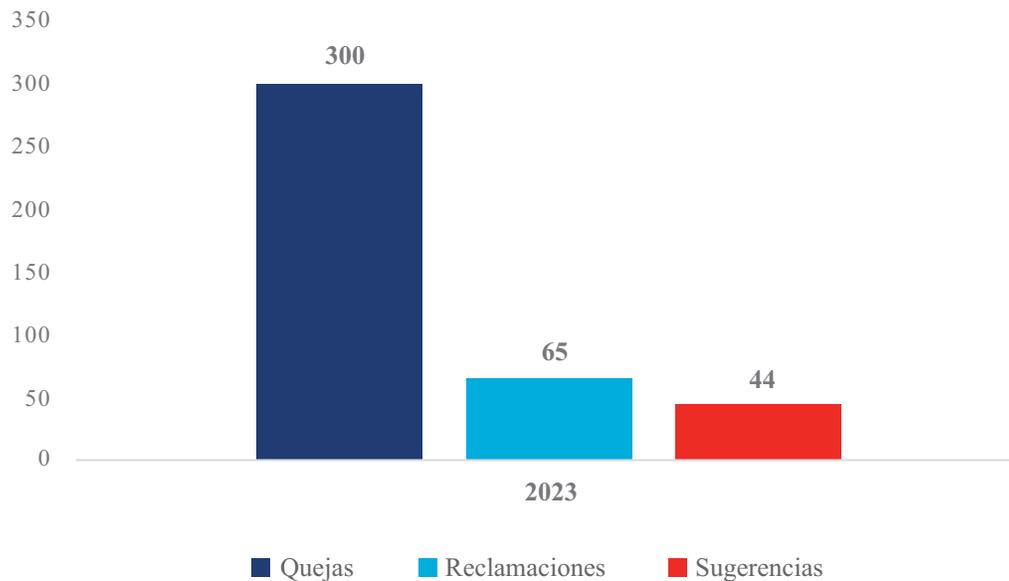
Una vez la ficha relevante es recibida por el área, esta procede a hacer una investigación más profunda, analizar las causas, determinar las acciones y ejecutarlas. Luego se envía la



investigación realizada y las evidencias al Sistema 9-1-1, quien procede a validar que las acciones tomadas y las evidencias enviadas son las adecuadas y posibilitan que sea corregida la situación que generó la queja.

Finalmente, se procede a contactar a la persona que hizo la reclamación para darle respuesta de su caso.

En este periodo enero-noviembre de 2023 hemos recibido a través de la plataforma un total de 409 intervenciones de ciudadanos divididos en quejas, solicitudes o reclamos.



Es importante aclarar que todas las interacciones e informaciones sobre el caso son conservadas en una plataforma tecnológica desarrollada de manera interna.

La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-11 recibe todas las quejas de la atención a las emergencias, aunque la mayoría de estas no corresponden al ámbito de control de esta institución, sino de aquellas que brindan la respuesta



a la emergencia: Policía Nacional, Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), DIGESETT, MOPC y Bomberos. Una vez que se recibe, investiga y procesa la queja, es remitida a la entidad responsable de la acción que conllevó a ella.

Las quejas y reclamos asociados a la gestión de los operadores de emergencias están comprendidos en la *Carta compromiso al ciudadano*. En 2023 estas quejas ascienden a 2 y el 100 % fueron respondidas dentro del plazo establecido de 15 días. La principal razón de la queja fue la gestión inadecuada del operador.

Con respecto a las quejas que corresponden a la gestión de las instituciones de respuesta en el período enero-diciembre 2023 el resultado se observa a continuación:

Quejas y reclamos de los usuarios sobre la atención de las instituciones de respuesta durante el período enero-diciembre 2023

Clasificación	PN	DAEH	Bomberos	DIGESETT	MOPC	Totales
Choque	-	17	-	-	1	18
Comportamiento y/o trato inapropiado por parte del personal de la unidad	1	29	-	-	-	30
Documento u objetos extraviados	8	85	-	14	4	111
Evento no asistido	1	1	-	-	-	2
Gestión de ruido	111	-	-	-	-	111
Gestión inadecuada de las unidades de respuesta	6	25	-	1	1	33
Gestión inadecuada del despachador	3	3	-	-	-	6
Gestión inadecuada del médico regulador	-	7	-	-	-	7
Herramientas u objetos de la unidad dejados en escena	1	5	-	-	-	6
Manejo temerario	-	4	-	-	-	4
Negligencia en el servicio	-	1	-	-	-	1
No traslado a un centro de salud	-	22	-	-	-	22
Tiempo de llegada de la unidad	2	10	2	1	-	15
Unidad defectuosa	-	2	1	-	-	3
Totales	133	211	3	16	6	369

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión



Podemos observar que las mayores fuentes de quejas se deben a la atención de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias, DAEH (142). En este caso, 85 tienen que ver con reclamaciones de documentos u objetos extraviados y, en menor medida (25), con la insatisfacción de los usuarios con el comportamiento y el trato por parte del personal de las unidades. En segundo lugar, aparecen las vinculadas a la Policía Nacional (133), de las cuales 111 son relacionadas con la gestión de ruido. Es importante resaltar que el 93 % de los casos fueron respondidos dentro del plazo de 15 días.

5.4 Resultado de las mediciones del Portal de Transparencia

En la calificación obtenida por las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el resultado promedio alcanzado es sobre los 90 puntos, calificación que nos ha permitido el reconocimiento por parte del órgano rector.





PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Dirección de Radiocomunicación

En mayo 2024 se realizarán las labores necesarias para la puesta en servicio de un sitio de radio en el Centro de Acopio del Sistema 9-1-1 en Puerto Plata, con la intención de mejorar la cobertura actual del centro de esta ciudad y asegurar la disponibilidad de recursos de la Red de Radiocomunicación en apoyo a la labor del Despacho de las Emergencias del Sistema 9-1-1.

En el área de Servicios Eléctricos en 2024 se proyecta tener instalados 30 generadores en sitios de radio esenciales para la operación de la red. Con esta acción garantizamos que los equipos de comunicación faciliten la labor que brindan las agencias de respuestas a emergencias de la ciudadanía a nivel nacional.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

En materia de infraestructura, desde el Departamento de Operaciones TIC se desarrollarán proyectos para el mejoramiento de la respuesta a las operaciones del sistema, enfocados en el área de recepción de llamadas de emergencias y la videovigilancia urbana. Para ello nos mantenemos trabajando en las siguientes actividades:

- Implementación del Sistema de Monitoreo para Red Óptica para monitorear y facilitar la comunicación con los centros OLT y la red PON y admitir una mayor exactitud, lo que se traduce en una pronta respuesta al momento de resolución de averías de fibra óptica.



- Expansión de la conectividad fronteriza en la Zona Sur, Azua, San Juan, Barahona, Bahoruco y Perdomos.
- Despliegue de conectividad óptica para el establecimiento del sistema de videovigilancia urbana del proyecto Domingo Savio.
- Plan de robustecimiento de la red Backbone Microondas en el Gran Santo Domingo.
- Fortalecimiento de la red óptica mediante el cierre de anillos y la creación de redundancias, lo que permite mayor disponibilidad del sistema de videovigilancia urbana.
- Habilitación y equipamiento de comunicaciones del nuevo edificio administrativo PSAPM.
- Actualización de la infraestructura de recepción de llamadas a través de la implementación de equipos de última generación para el reemplazo de la infraestructura actual en fin de vida y soporte.

El Departamento de Ciberseguridad tiene proyectada la implementación de las siguientes herramientas y/o soluciones para continuar con el fortalecimiento del esquema de ciberseguridad de la institución y aumentar la visibilidad de los eventos de seguridad en la red.

- FortiSIEM: Sistema de Administración de Eventos que aporta de forma combinada visibilidad, correlación, respuesta automatizada y corrección en una solución única y escalable. Reduce la complejidad de la administración de red, mejora la detección de infracciones cibernéticas en tiempo real y reduce la brecha de seguridad de la institución.
- FortiToken: Herramienta para la aplicación de doble factor de autenticación para las conexiones VPN.
- FortiEDR: Sistema de detección y respuesta de amenazas, que identifica y detiene, de manera automática y eficiente, las violaciones de seguridad en tiempo real con la innovadora herramienta de endpoint. FortiEDR reduce de forma proactiva la



superficie de ataque, previene la infección de malware, detecta y desactiva posibles amenazas inmediatamente y automatiza procedimientos de respuesta y corrección. Asimismo, detecta y bloquea amenazas de última generación aprovechando su motor de inteligencia de amenazas avanzado, basado en machine learning que permite responder ante ataques de Día Zero (0-Day).

- Cisco Umbrella: La solución de DNS Security Umbrella agrega una capa de protección adicional para la navegación a internet a usuarios pertenecientes a la institución, con el objetivo de reducir el riesgo de infección de amenazas que se encuentran en internet, por ejemplo, ransomware.

Sumado a estos proyectos, desde la Dirección de Tecnología se trabaja en la incorporación de botón de pánico para la atención a respuestas de emergencias a unidades móviles. Este proyecto busca implementar elementos de comunicación que permitan a las unidades móviles recibir atención inmediata en caso de presentar una emergencia. Esto puede ser a través de la realización de una llamada pasiva que permita obtener su localización en tiempo real y atender su respuesta de emergencia.

Dirección de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones proyecta continuar gestionando la información, la comunicación estratégica de la organización y el relacionamiento con actores clave. Continuará velando por la protección y continua consolidación de la buena imagen, reputación y posicionamiento de la marca institucional. Además, brindará el soporte requerido para la adecuada realización, la correcta difusión y diseminación mediática de los planes, proyectos, programas y acciones del 9-1-1, que incluye crear conciencia sobre el uso correcto del Sistema por parte de la ciudadanía, por mandato de ley.



Dirección de Video Vigilancia

- Propuesta de expansión de zona fronteriza (Suroeste), Barahona, Azua y Pedernales, Elías Piña, Independencia, San Juan y Bahoruco.
- Fortalecimiento de los puntos de interés de la infraestructura de videovigilancia en entradas y salidas de pueblos, puertos, aeropuertos y parques para el reforzamiento de las operaciones de videovigilancia en la detección de eventos y casos relevantes de emergencias.
- Incorporación de brigadas para la atención de la planta externa de videovigilancia en la Zona Este y Puerto Plata, con lo cual se garantiza una atención rápida a las averías de la planta externa en esas zonas.
- Robustecer el sistema de videovigilancia urbana a través de la instalación estratégica de cámaras de reconocimiento de matrículas.
- Implementación de analíticas de inteligencia que permitan la configuración de parámetros para la generación de eventos de monitoreo. Esto permitirá analíticas en tiempo real y analíticas forenses.
- Implementación de un taller para la reparación de las cámaras averiadas, de modo que se pueda aprovechar hasta la última instancia los recursos de la institución.
- Adquisición de software de correspondencia con el objetivo de simplificar los trámites para el manejo de los casos de solicitudes de video forense, de modo que se pueda lograr una gestión centralizada y efectiva de las solicitudes y correspondencia de los casos de investigación forense que recibe el Sistema 9-1-1.



Proyecciones por materializar al 27 de febrero de 2024

Fue implementado el sistema de videovigilancia en la zona fronteriza noroeste (provincias Valverde, Santiago Rodríguez, Monte Cristi y Dajabón) del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 con una inversión ascendente a RD\$ 339,033,177.04.

Esta implementación incluye el sistema de videovigilancia a las siguientes provincias y municipios:

Provincias impactadas:

Expansión frontera norte		
Localidad	Total de puntos	Total de cámaras
Monte Cristi	14	55
Monte Cristi	6	24
Villa Vásquez	4	15
Guayubín	4	16
Santiago Rodríguez	11	50
Sabaneta	11	50
Dajabón	16	72
Partido	4	17
Loma de Cabrera	4	17
Dajabón	8	38
Valverde	18	81
Esperanza	7	29
Mao	11	52
Navarrete	3	10
Navarrete	3	10
Total general	62	268



ANEXOS



a. Matriz de logros relevantes (datos cuantitativos)

Matriz de logros relevantes 2023

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Implementación de Nueva Generación 9-1-1	-	-	-	-	-	-
Llamadas recibidas	389,261	352,017	410,463	415,227	438,722	387,230
Emergencias asistidas (de llamadas realizadas)	57,253	52,203	59,773	57,458	60,130	59,266
Instalación de cámaras en la frontera (Navarrete, Dajabón, Valverde, Santiago Rodríguez y Monte Cristi)	-	-	-	-	-	267
Con la asistencia de las telefónicas y los fabricantes de teléfonos móviles Google y Apple se implementó AML (Advance Mobil Location) para la recepción de las coordenadas para la atención a las emergencias	-	-	-	-	-	-
Monitoreos de calidad basados en las Normas COPC PSIC 6.0, NENA	8,965	9,952	10,347	8,872	8,930	8,573
Levantamiento cartográfico de nuevos lugares de referencia o interés	-	-	-	-	-	-
Número de cámaras instaladas a nivel nacional (A partir de 5,128 en 2022)	11	2	24	2	19	280
Respuestas a casos de investigación de videovigilancia	605	643	633	701	880	607
Cobertura de la Red de Radiocomunicación	-	-	-	-	-	-
Colaboración con la Alcaldía del Distrito Nacional para la instalación de cámaras y megáfonos en parques remodelados e inaugurados	-	-	-	-	-	-
Operaciones con aeronaves no tripuladas (drones)	46	52	43	50	40	49



	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
	-	-	-	-	-	-	N/A
	415,849	396,845	373,498	385,907	350,841	384,070	4,699,930
	60,344	59,036	61,281	64,598	60,404	65,490	717,236
	-	-	-	-	-	-	267
	-	-	-	-	-	-	N/A
	7,557	8,289	6,687	8,241	7,714	8309	102,436
	-	-	-	-	-	-	343,065
	7	19	7	18	29	-	5546
	780	555	891	817	537	550	8,199
	-	-	-	-	-	-	93.83%
	-	-	-	-	-	-	N/A
	45	80	54	54	75	122	710



b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Código	Rubro	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Índice de ejecución %	Participación ejecución (%)
2.1	Remuneraciones y contribuciones	1,283,216,707.09	1,063,158,056.88	82.85%	43.82%
2.2	Contratación de servicios	983,228,613.39	689,872,799.73	70.16%	28.43%
2.3	Materiales y suministros	194,961,410.72	90,952,910.76	46.65%	3.75%
2.6	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	955,602,026.80	582,253,599.23	60.93%	24.00%
2.7	Obras	55,327,976.00		0.00%	0.00%
Total		3,472,336,734.00	2,426,237,366.60	70%	100%

c. Matriz de principales indicadores del POA

No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
1	Dirección Ejecutiva	Indicador de la evaluación del Portal Institucional	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	82.0	Porcentaje	100%
2	Dirección Ejecutiva	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
3	Dirección de Operaciones	Índice de calidad de la gestión operacional	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	79.7	Porcentaje	100%
4	Dirección de Operaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS-AVL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	74.3	Porcentaje	93%
5	Dirección de Operaciones	Mantener los niveles de calidad de la captación de las emergencias y denuncias de ruido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.9	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
6	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.6	Porcentaje	100%
7	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.6	Porcentaje	100%
8	Dirección de Operaciones	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	94.9	Porcentaje	100%
9	Dirección de Operaciones	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	64.4	Porcentaje	86%
10	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.6	Porcentaje	100%
11	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.8	Porcentaje	100%
12	Dirección de Operaciones	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.4	Porcentaje	100%
13	Dirección de Operaciones	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	81.9	Porcentaje	100%
14	Dirección de Operaciones	Mantener los niveles de calidad de la gestión del despacho de las emergencias y denuncias de ruido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.3	Porcentaje	100%
15	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.7	Porcentaje	100%
16	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.8	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
17	Dirección de Operaciones	Error Crítico de la Institución - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	87.9	Porcentaje	93%
18	Dirección de Operaciones	Error Crítico del Usuario Final - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.5	Porcentaje	100%
19	Dirección de Operaciones	Error no Crítico de la Institución - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.0	Porcentaje	100%
20	Dirección de Operaciones	Porcentaje de casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	19.2	Porcentaje	77%
21	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.9	Porcentaje	100%
22	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.1	Porcentaje	100%
23	Dirección de Operaciones	Error Crítico de la Institución - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.4	Porcentaje	100%
24	Dirección de Operaciones	Error Crítico del Usuario Final - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.8	Porcentaje	100%
25	Dirección de Operaciones	Error no Crítico de la Institución - Despacho	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.0	Porcentaje	100%
26	Dirección de Operaciones	Porcentaje de casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	31.6	Porcentaje	100%
27	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	38.9	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
28	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio de relaciones laborales	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.3	Porcentaje	100%
29	Dirección de Recursos Humanos	Porcentaje de cumplimiento de remisión del cálculo de beneficios laborales al MAP	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
30	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento del plan de capacitación	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	100.0	Porcentaje	100%
31	Dirección de Recursos Humanos	Índice de rotación de personal	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	1.0	Porcentaje	100%
32	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de presupuesto	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	58.0	Porcentaje	68%
33	Dirección Administrativa Financiera	Medición del no vencimiento de cuentas por pagar	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	82.2	Porcentaje	100%
34	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en Litesyt	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.4	Porcentaje	100%
35	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en SIAB	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.7	Porcentaje	100%
36	Dirección Administrativa Financiera	% de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
37	Dirección Administrativa Financiera	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	81.0	Porcentaje	100%
38	Dirección Administrativa Financiera	% de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.3	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
39	Dirección Administrativa Financiera	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	73.0	Porcentaje	91%
40	Dirección Administrativa Financiera	Indicador SNCCP	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	89.7	Puntos	100%
41	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de ejecución del Plan Operativo Anual institucional	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	63.0	Porcentaje	90%
42	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de población cubierta por el Sistema	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	92.3	Porcentaje	100%
43	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador NOBACI	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	81.4	Porcentaje	100%
44	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador SISMAP	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	83.7	Porcentaje	100%
45	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93.6	Porcentaje	100%
46	Dirección de Planificación y Desarrollo	Satisfacción global del usuario	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	89.4	Porcentaje	100%
47	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92.6	Porcentaje	100%
48	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.8	Porcentaje	100%
49	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de precisión de resultados de la calibración	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.4	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
50	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de reclamaciones procedentes por desviación del monitor	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	0.8	Porcentaje	100%
51	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.2	Porcentaje	100%
52	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	101.3	Porcentaje	100%
53	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de precisión de resultados de la calibración	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92.8	Porcentaje	100%
54	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de reclamaciones procedentes por desviación del monitor	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	0.8	Porcentaje	100%
55	Dirección de Video Vigilancia	Cantidad de cámaras de videovigilancias operativas	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	5,532.0	Cantidad	100%
56	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de videovigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	88.9	Porcentaje	100%
57	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.4	Porcentaje	100%
58	Dirección de Video Vigilancia	ANS Instalación de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
59	Dirección de Video Vigilancia	Porcentaje de cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	86.3	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
60	Dirección de Video Vigilancia	Porcentaje de uso de espacios asignados para videos grabados en los servidores de grabación de video (NVR) durante los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	89.7	Porcentaje	100%
61	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.4	Porcentaje	100%
62	Dirección de Video Vigilancia	Porcentaje de cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	83.7	Porcentaje	99%
63	Dirección de Video Vigilancia	Porcentaje de uso de espacios asignados para videos grabados en los servidores de grabación de video (NVR) durante los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92.2	Porcentaje	100%
64	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
65	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de videovigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
66	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.6	Porcentaje	100%
67	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
68	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de videovigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
69	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.7	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
70	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	91.0	Puntos	100%
71	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Bloqueo ataques cibernéticos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
72	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
73	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Reputación de IP Públicas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
74	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Bloqueo ataques cibernéticos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
75	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
76	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Reputación de IP Públicas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.0	Porcentaje	100%
77	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.2	Porcentaje	100%
78	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	94.8	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
79	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
80	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
81	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96.5	Porcentaje	100%
82	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.4	Porcentaje	100%
83	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Porcentaje de solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
84	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Trimestral	81.0	Porcentaje	100%
85	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.8	Porcentaje	100%
86	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
87	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.3	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
88	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97.3	Porcentaje	100%
89	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
90	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
91	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
92	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
93	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
94	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
95	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
96	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
97	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
98	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
99	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
100	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
101	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Índice de cobertura de radiocomunicación (PEI)	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92.9	Porcentaje	97%
102	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la red de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.4	Porcentaje	100%
103	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Tasa de éxito de llamadas grupales	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
104	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.3	Porcentaje	100%
105	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.5	Porcentaje	100%
106	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
107	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.3	Porcentaje	100%
108	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.3	Porcentaje	100%
109	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
110	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.6	Porcentaje	100%
111	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.5	Porcentaje	100%
112	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
113	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
114	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.6	Porcentaje	100%
115	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98.8	Porcentaje	100%
116	Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	Cumplimiento de ANS de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%



No.	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
117	Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	Cumplimiento del plan de implementación del sistema de información para mejora de la gestión	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	74.3	Porcentaje	100%
118	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio de la Dirección de Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100.0	Porcentaje	100%
119	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento del plan de comunicación sobre funcionamiento del sistema	Alimentación: Trimestral Medición: Anual	59.0	Porcentaje	98%
120	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento del plan de comunicación interna	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	92.4	Porcentaje	100%
121	Dirección de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de mensajes directos respondidos en el tiempo establecido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.5	Porcentaje	100%
122	Dirección Jurídica	Cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio de la Dirección Jurídica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.3	Porcentaje	100%



d. Resumen del Plan de Compras

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$ 1,614,979,631.02
Cantidad de procesos registrados	142
Capítulo	0201
Subcapítulo	06
Unidad ejecutora	0004
Unidad de compra	Sistema nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$ 961,238,316.36
Obras	RD\$ 40,000,000.00
Servicios	RD\$ 613,741,314.67
Servicios: consultoría	RD\$ -
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ -
Montos estimados según clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 13,803,530.26
MIPYME mujer	RD\$ -
No MIPYME	RD\$ 1,601,176,100.76
Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 964,006.00
Compra menor	RD\$ 42,950,704.12
Comparación de precios	RD\$ 180,957,904.21
Licitación pública	RD\$ 1,372,619,983.10
Licitación pública internacional	RD\$ -
Licitación restringida	RD\$ -
Sorteo de obras	RD\$ -
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$ 17,487,033.60
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$ -
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$ -
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$ -
Excepción - proveedor único	RD\$ -
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$ -
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$ -



