

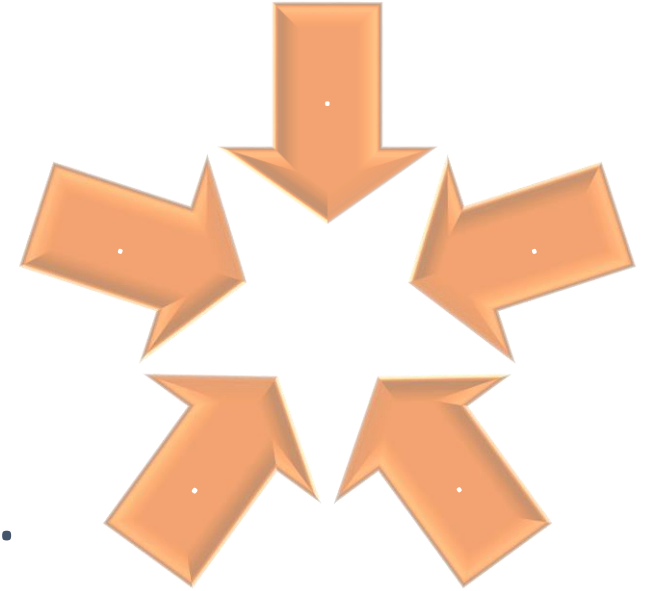
SISTEMA NACIONAL DE ATENCION A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD



Evolución y efectos del Modelo de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

Por: Winston Cabral Sánchez, Enc. Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional

- Qué es el 9-1-1 y cómo funciona.
- Cobertura territorial.
- 9-1-1 en cifras.
- Mecanismos de medición y gestión de la calidad.
- Retos del Sistema.
- Contactos.



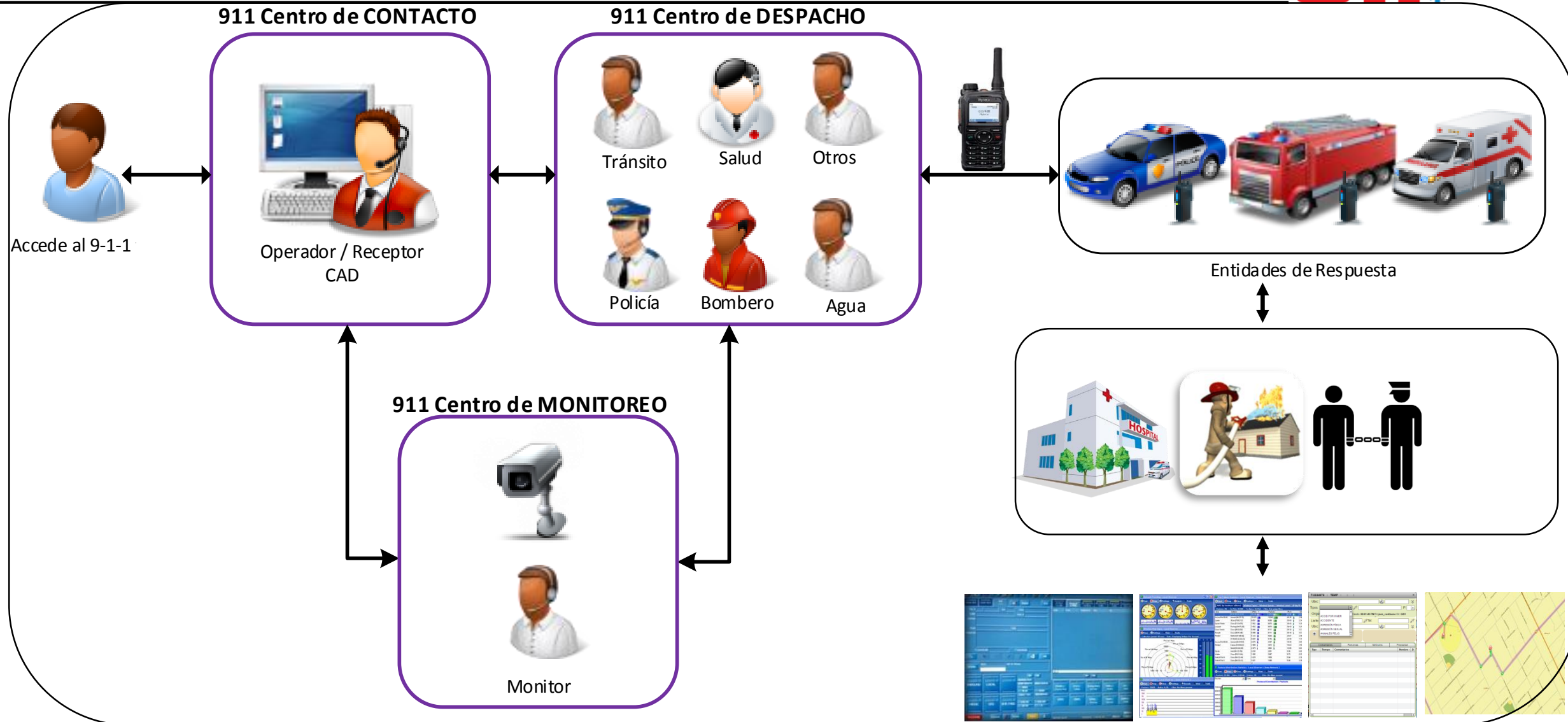
Qué es el 9-1-1 y cómo funciona?

La ley 140-13 establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 como número de contacto único y gratuito para la recepción, tramitación y atención de reportes de situaciones de emergencia.

El 9-1-1 coordina las instituciones que por su naturaleza están llamadas a dar respuesta ante situaciones de emergencia e inseguridad, esto es posible a través de una plataforma tecnológica robusta y un sistema integral para la Gestión de la Calidad que se ha desarrollado sobre la base de los mas altos estándares. El consejo directivo está compuesto por las siguientes instituciones:



Qué es el 9-1-1 y cómo funciona?: Flujo Operativo

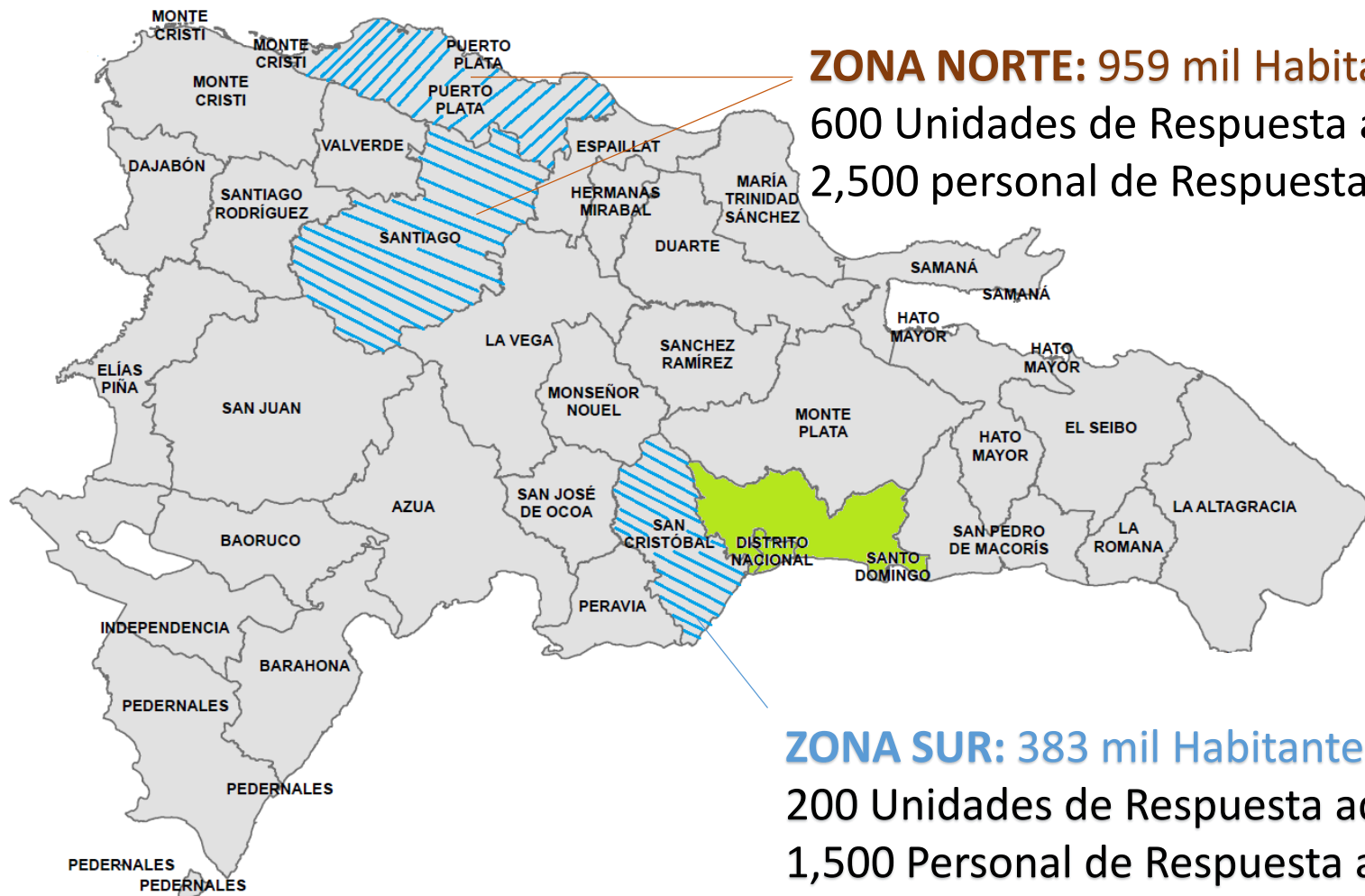


Cobertura Territorial: Actual



- 1 • Distrito Nacional
- 2 • Santo Domingo Este
- 3 • Santo Domingo Oeste
- 4 • Santo Domingo Norte
- 5 • Pedro Brand
- 6 • Los Alcarrizos
- 7 • Boca Chica
- 8 • San Antonio de Gerra

Cobertura Territorial: Expansión en el Corto Plazo



ZONA NORTE: 959 mil Habitantes.
600 Unidades de Respuesta adicionales.
2,500 personal de Respuesta adicionales.

- 1 • Santiago de los Caballeros
- 2 • Puerto Plata
- 3 • Luperón
- 4 • Sosúa - Cabarete
- 5 • Imbert

ZONA SUR: 383 mil Habitantes
200 Unidades de Respuesta adicionales.
1,500 Personal de Respuesta adicionales.

- 1 • San Cristóbal
- 2 • Bajos de Haina
- 3 • San Gregorio de Nigua

9-1-1 en Cifras: Llamadas, Emergencias y Denuncias de Ruido

31 May 2014 – 31 May 2015:

5,545,870 Llamadas Recibidas
235,932 Emergencias Atendidas
50,726 Denuncias Ruido

1 Jun 2015 – 31 May 2016:

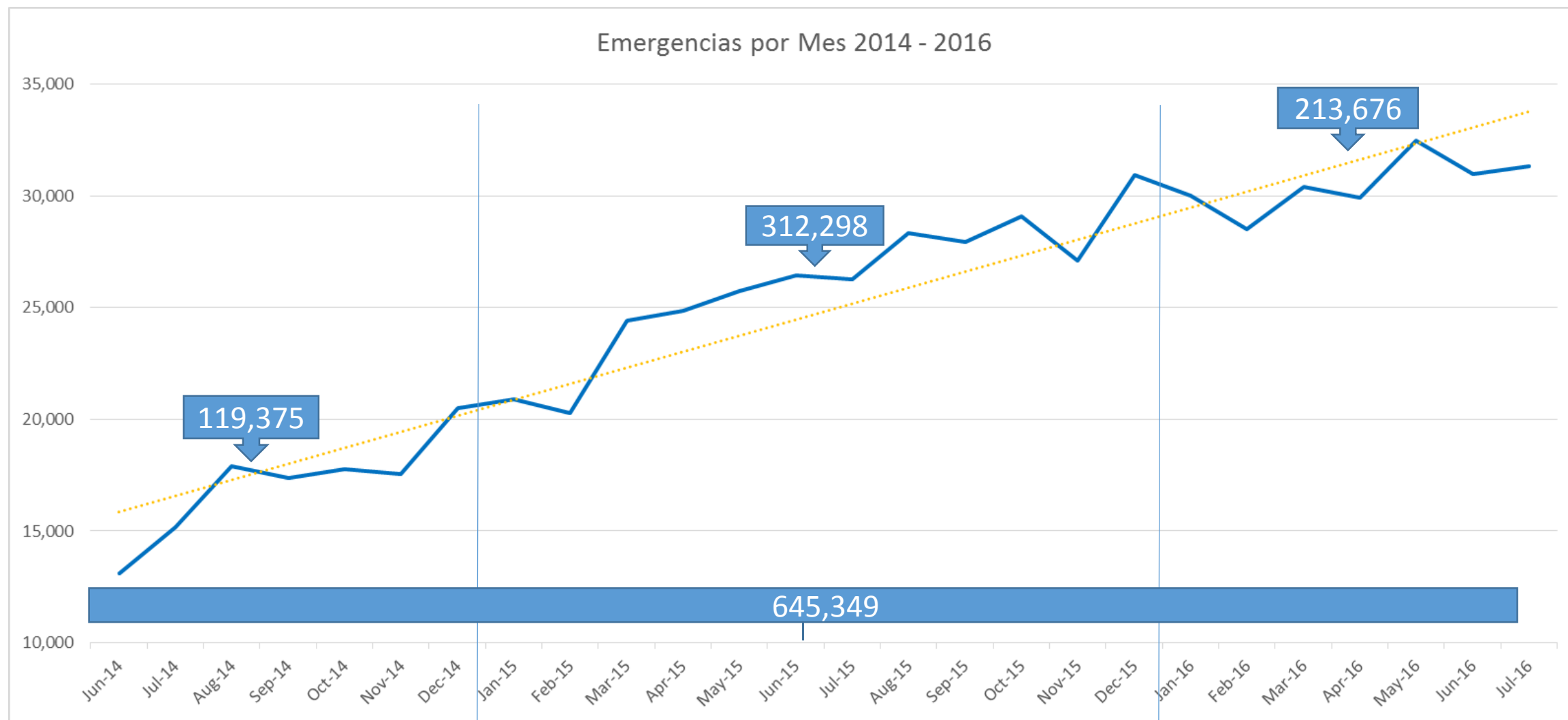
4,416,078 Llamadas Recibidas
347,456 Emergencias Atendidas
98,601 Denuncias Ruido

Acumulado al 31 Julio 2016:

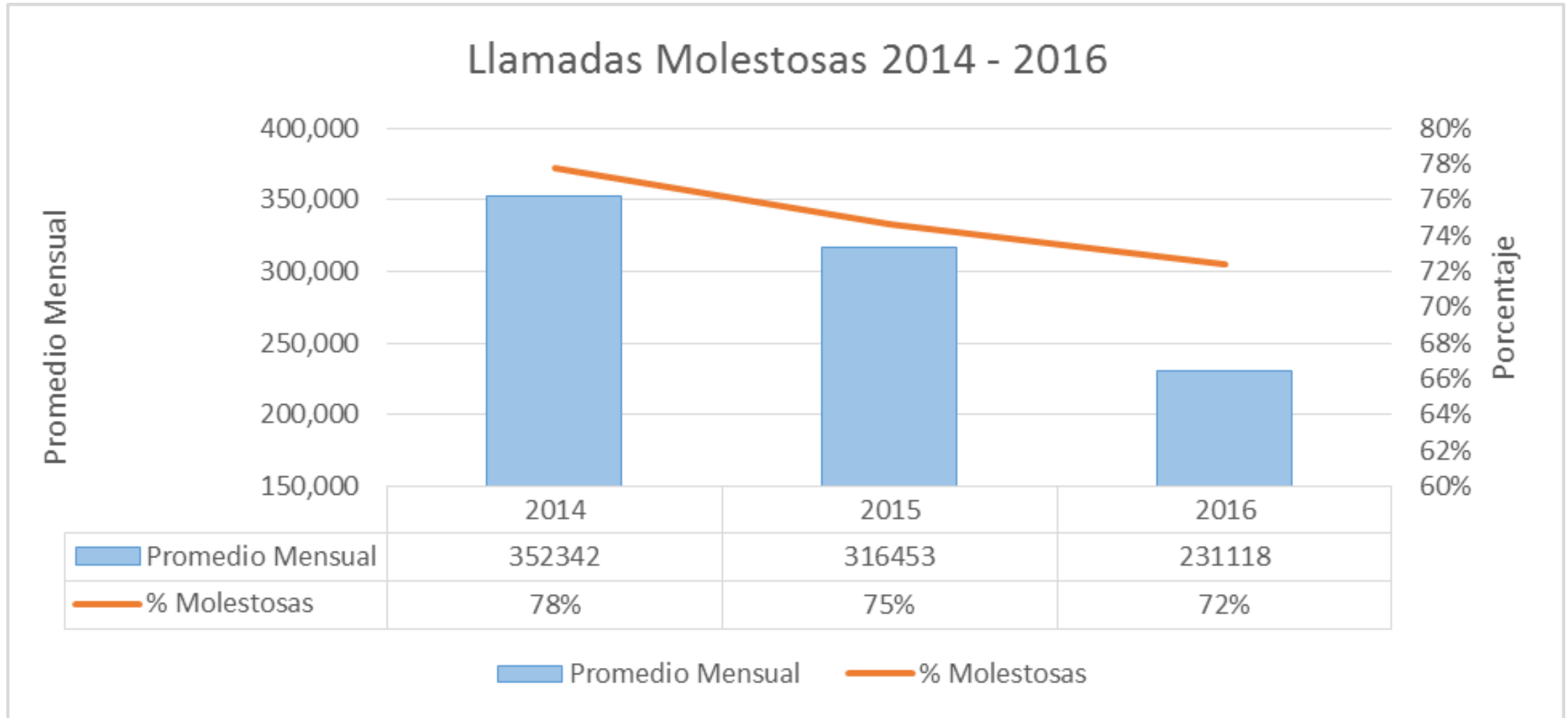
10,495,193 Llamadas Recibidas
645,349 Emergencias Atendidas
163,682 Denuncias Ruido

- 409 mil llamadas recibidas en promedio cada mes.
- 94% de las llamadas contestadas en 10 sgs.
- 80% llamadas Silenciosas, Colgadas, Molestosas.
7.9 Millones acumulados a la fecha.
- 5% son Urgencias que no ameritan un despacho.

9-1-1 en Cifras: Tendencia Eventos de Emergencia



9-1-1 en Cifras: Llamadas Molestosas

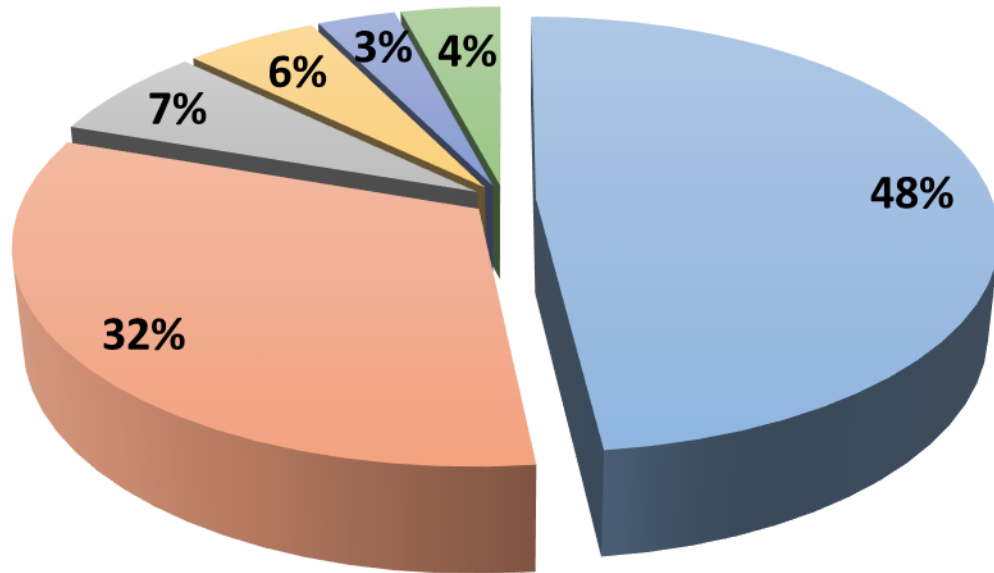


9-1-1 en Cifras: Unidades, Personal, Video Cámaras



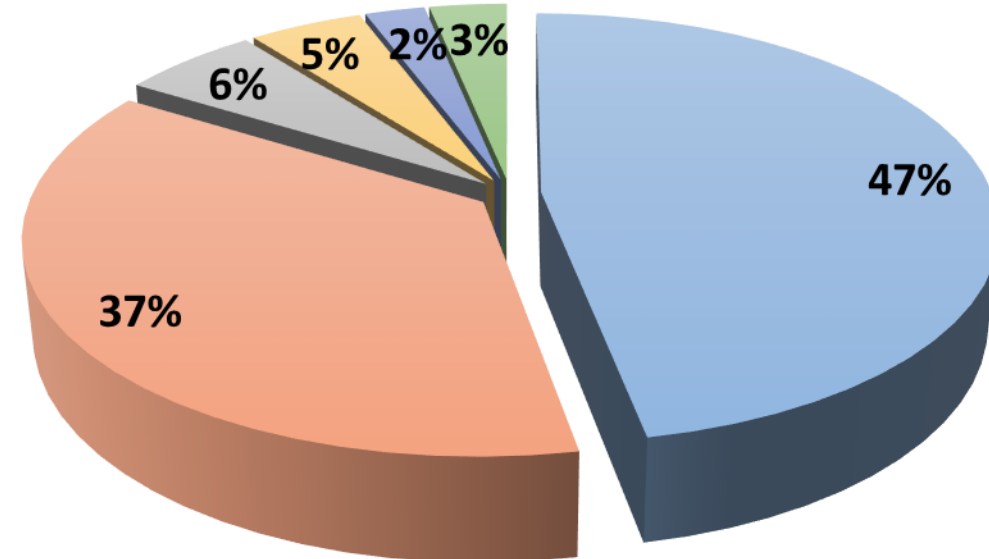
9-1-1 en Cifras: % de Asistencia por Agencias de Respuesta

JUNIO14 - MAYO15



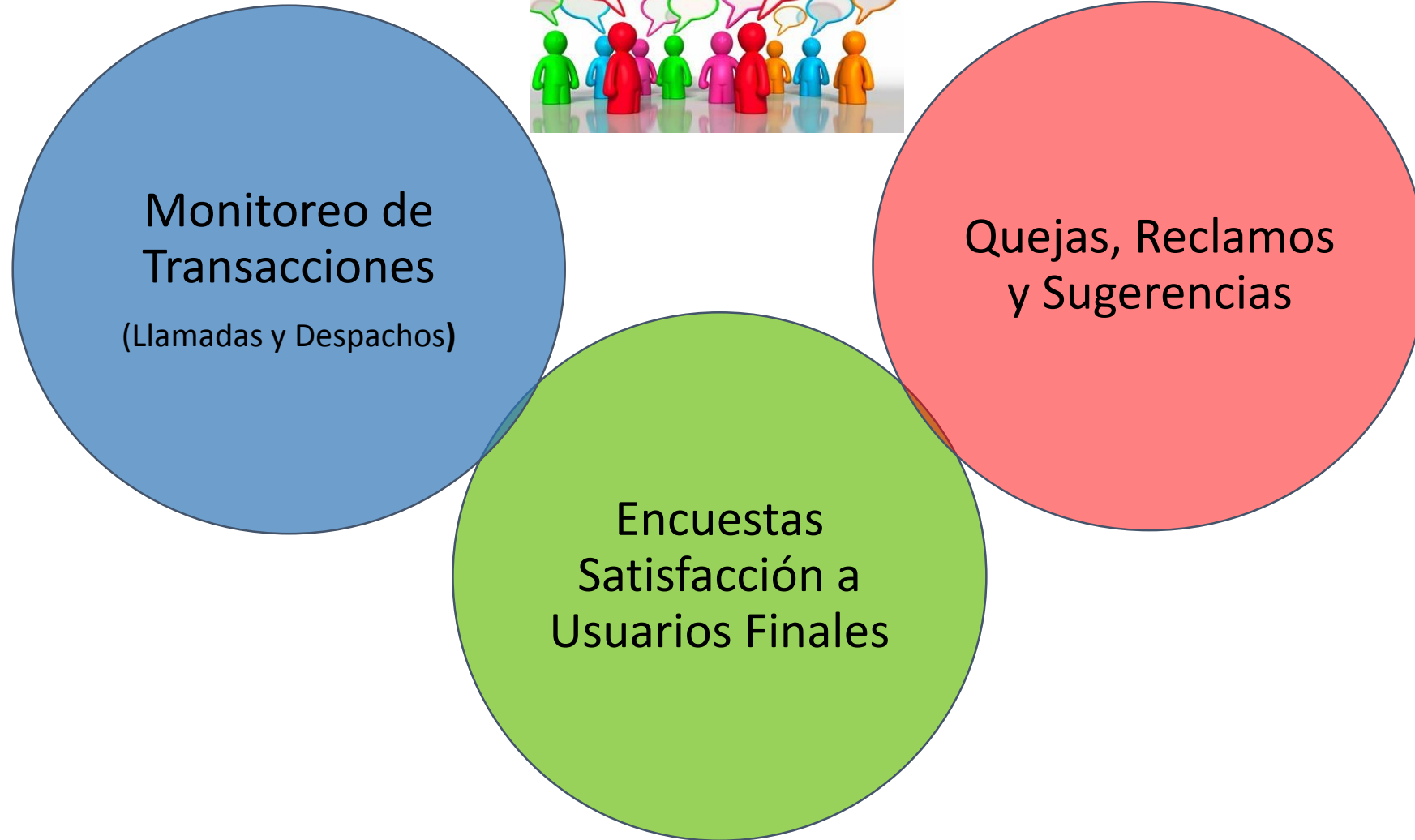
■ Policía Nacional ■ Salud ■ MOPC
■ AMET ■ Bomberos ■ Enlace

JUNIO15 - MAYO16



■ Policía Nacional ■ Salud ■ MOPC
■ AMET ■ Bomberos ■ Enlace

Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad



Monitoreo de Transacciones
(Llamadas y Despachos)

Quejas, Reclamos
y Sugerencias

Encuestas Satisfacción a
Usuarios Finales

Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad

Normativas utilizadas como Referencia:



Monitoreo de
Transacciones
(Llamadas y Despachos)

- ✓ Basado en la Normativa COPC PSIC 5.0 y [Conceptos de Programación Neuro-Linguistica \(PNL\)](#).
- ✓ Establece un mecanismo de control estandarizado y coherente con los objetivos institucionales, que apoya cumplimiento de las expectativas de los usuarios finales al tiempo que pone en evidencia toda practica contraria a los procedimientos.
- ✓ Apoya la mejora continua de los procesos y al desempeño individual.
- ✓ El resultado se expresa con indicadores de [Precisión en la gestión, habilidad de comunicación](#), Precisión en aspectos críticos desde la perspectiva del Usuario Final y la de la Institución.
- ✓ El criterio de evaluación puede ser Pasa / No Pasa y basado en [Pesos Relativos](#).
- ✓ Considera Critico todo aspecto que lesiona la satisfacción del usuario, la integridad de la información registrada, los costos o la imagen institucional.
- ✓ El personal que ejecuta y [retroalimenta](#) las evaluaciones es calibrado [cada mes](#) mediante un ejercicio 100% cuantitativo.

Usuarios

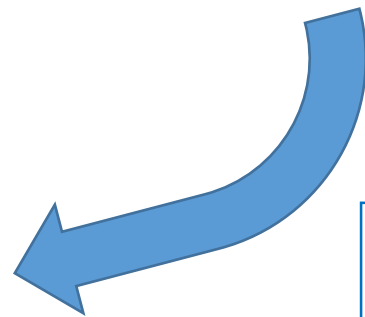
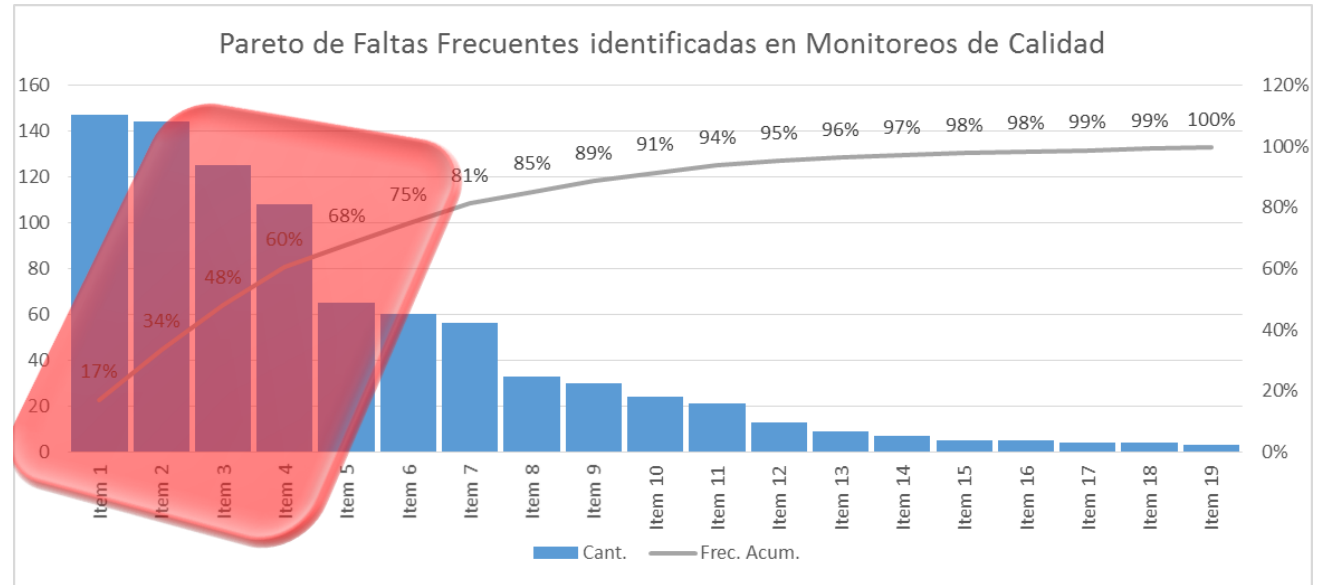
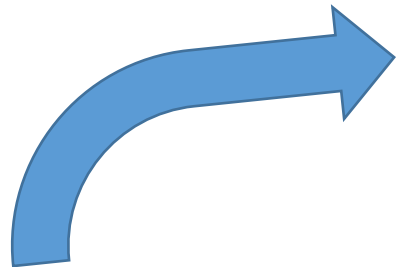
Monitoreo de
Transacciones
(Llamadas y Despachos)

- ✓ Se realiza en base a una muestra estadística que debe:
 - Se ejecuta continuamente durante las 24 horas de cada día.
 - Se aplica de forma remota (incógnita) y presencial (lado a lado).
 - Debe ser Aleatoria, estratificada y representativa.
 - Se monitorea adicionalmente los tipos de eventos y los empleados que comenten más fallas (muestra separada).
- ✓ Se retroalimenta al personal del todas las evaluaciones realizadas.
- ✓ Se analizan las causas de las fallas y se diseñan acciones de mejora, monitoreando la efectividad de las mismas.
- ✓ Se correlacionan los resultados de cada atributo evaluado con los atributos medidos en las encuestas de satisfacción.
- ✓ Más de 50 mil transacciones evaluadas que ofrecen valiosa información del desempeño individual y de la Institución.

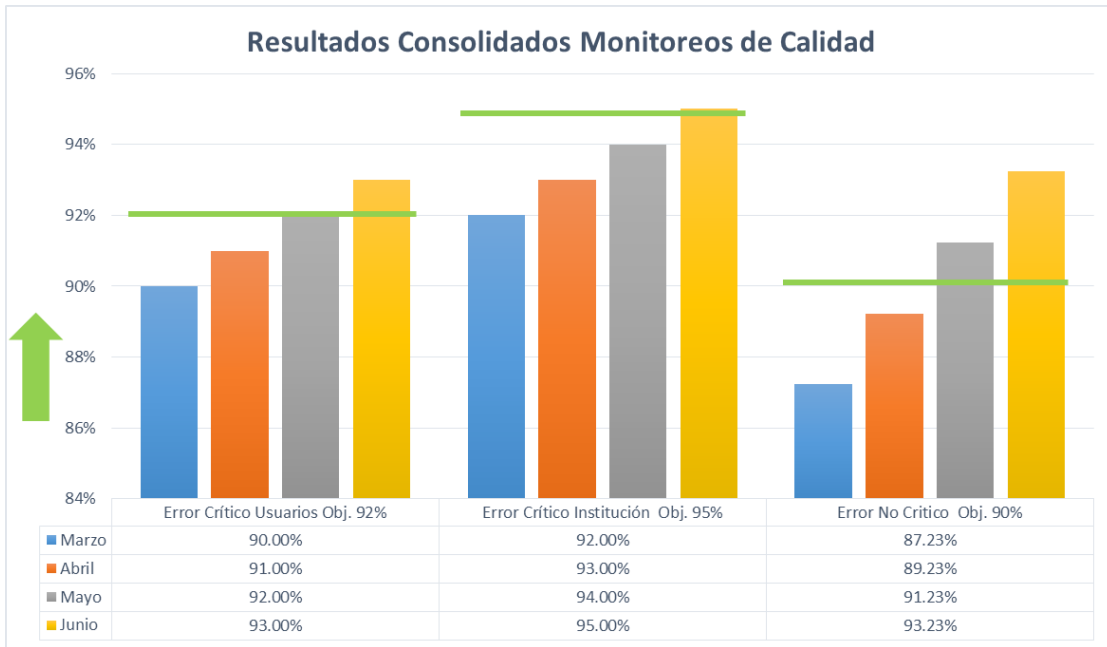
Continua...

Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad

Monitoreo de Transacciones
(Llamadas y Despachos)



Planes de Acción y Monitoreo de los Resultados



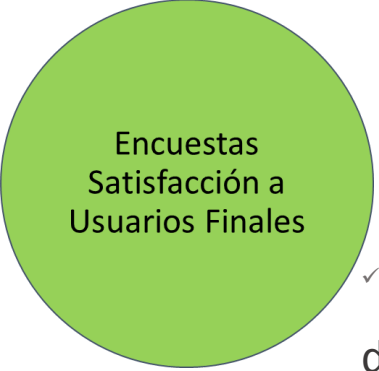
Datos supuestos.

Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad

Indicador Error Crítico Institucional desviado un 5% del Objetivo.	Cantidad de Errores	Peso	Turnos de trabajo	Cant. Errores por Turno	%	Qué hacer?	Quién lo hace?	Cuándo se hace?	Porqué / Para qué se hace?	Cómo se hace?	Donde se hace?
ITEM 1	30	50%	Turnos		100%						
CAUSA 1.1	15	50%	Mañana	10	67%						
			Tarde	3	20%						
			Noche	2	13%						
CAUSA 1.2	10	33%	Mañana	3	33%						
			Tarde	3	33%						
			Noche	3	33%						
CAUSA 1.3	5	17%	Mañana	1	33%						
			Tarde	1	33%						
			Noche	1	33%						
ITEMS / CAUSAS	ITEM 2	20	33%		100%						
CAUSA 2.1	14	70%	Mañana	4	33%						
			Tarde	4	33%						
			Noche	4	33%						
CAUSA 2.2	4	20%	Mañana	3	33%						
			Tarde	3	33%						
			Noche	3	33%						
CAUSA 2.3	2	10%	Mañana	1	33%						
			Tarde	1	33%						
			Noche	1	33%						
ITEM N...	10	17%			100%						

Grupos por Antigüedad	Cantidad	%
#1 (Más de un año)	5	8.3%
#1 (6 a 12 meses)	13	21.7%
#1 (3 a 6 meses)	18	30.0%
#1 (0 a 3 meses)	24	40.0%
Total	60	100%

Una vez completada cada acción hacemos un seguimiento de su efectividad.

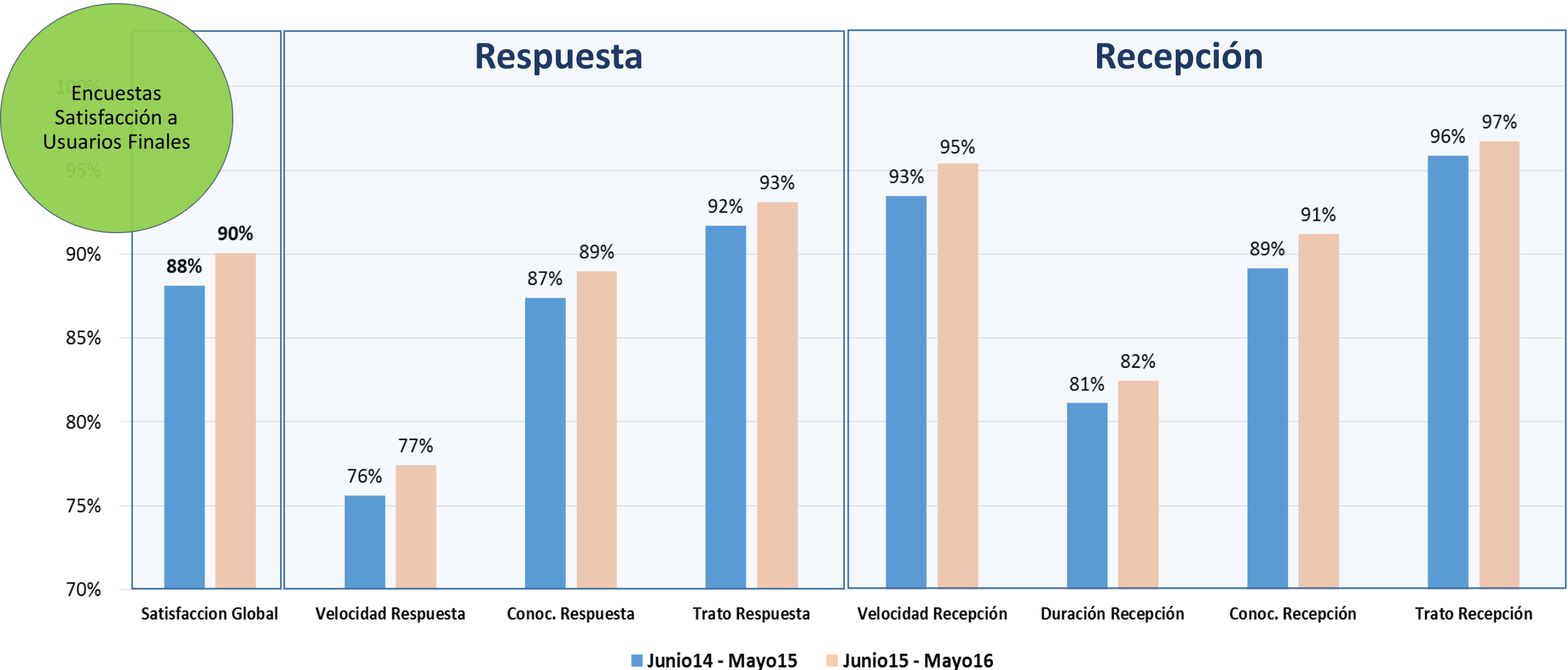


Encuestas
Satisfacción a
Usuarios Finales

- ✓ Basado en la Normativa COPC PSIC 5.0.
- ✓ Se realiza de forma telefónica entre 1 y 5 días después del evento de emergencia.
- ✓ Se ejecuta en base a una muestra aleatoria que considere todos los tipos de servicios ofrecidos en los distintos turnos.
- ✓ Cada atributo evaluado complementa el entendimiento de uno o varios indicadores operativos que a su vez se alinean con la Estrategia Institucional.
- ✓ Esquema Top Two Box, basado en una escala de 1 a 5, donde el 3 es neutral.
- ✓ Es un excelente insumo para identificar mejoras en servicios o procesos específicos.
- ✓ Más de 15 mil encuestas realizadas.

Nota: Los usuarios valoran positivamente ser escuchados, incluso cuando no han tenido experiencia grata.

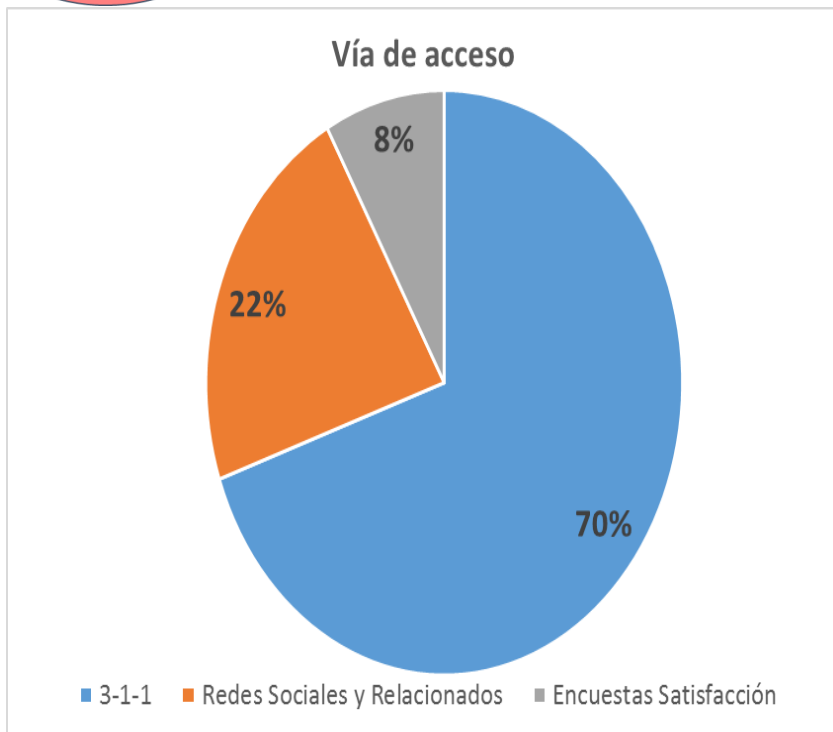
Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad



Mecanismos de Medición y Gestión de la Calidad



- ✓ Se gestiona el 100% del volumen.
- ✓ Se establecen 3 canales de recepción: 3-1-1, Encuestas de Satisfacción, Sala Situacional (Redes Sociales y Personas Relacionadas).



Retos a ser superados en corto y mediano plazo

- ✓ Implementar un modelo operativo que asegure Interoperabilidad de los PSAP-M (Santo Domingo) / PSAP-N (Santiago).
- ✓ Modificación de legislaciones que apoyan el buen funcionamiento del Sistema:
 - ✓ Multas por Falsas Alarmas y Llamadas Molestosas, suministro de ANI-ALI.
 - ✓ Responsabilidad sobre Video Vigilancia Urbana, plazo de almacenamiento y control de tráfico vehicular.
- ✓ Impulsar un estándar Nacional de Radiocomunicación.
- ✓ Incrementar la efectividad de la red de Video Vigilancia:
 - ✓ Consolidar un Modelo Operativo de Referencia Regional.
 - ✓ Mejor aprovechamiento de Video Analíticas.
- ✓ Consolidar nuestro Modelo de Gestión de la Calidad como un Referente Internacional.
- ✓ Desarrollar un modelo predictivo que apoye la disminución de tiempos de respuesta y prevención de emergencias.

Av. Abraham Lincoln #69
Esq. Dr. Núñez y Domínguez
La Julia, Distrito Nacional
Tel.: 809-688-9911
Web: www.911.gob.do



<https://twitter.com/911gobdo>



<https://www.facebook.com/911gobdo>



<https://www.instagram.com/911rd/>



<http://youtube.com/911gobdo>

SISTEMA NACIONAL DE ATENCION A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD



Evolución y efectos del Modelo de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

Por: Winston Cabral Sánchez, Enc. Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional

GRACIAS