



SIEMPRE ALERTAS



INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS

2023

Contenido

Contenido	2
1. Introducción	3
2. Objetivos legales que dan origen y fundamento al Sistema de Emergencias 9-1-1.	5
3. Recursos Humanos y financieros	6
3.1. Recursos Humanos.....	6
3.2. Recursos Financieros.....	8
3.2.1. Comportamiento de Ingresos	8
3.2.2. Comportamiento Egresos	9
3.2.3. Relación Ingresos vs Egresos Reales	10
3.2.4. Resultados de la ejecución presupuestaria	11
3.2.5. Situación económica financiera global de la institución	11
4. Organización.....	13
5. Gestión programática del periodo	15
6. Gestión de las operaciones	23
6.1. Completación de llamadas.....	23
6.2. Abandonos en el nivel de servicio.....	24
6.3. Nivel de Servicio	25
7. Gestión de las tecnologías de información	27
8. Gestión Administrativa, interinstitucional, de bienes y servicios	31
8.1. Procesos de contratación iniciados y adjudicados.....	31
8.2. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.	33
8.3. Viajes realizados por jefes institucionales y directores de departamentos.	35
8.4. Gestión de la comunicación institucional	35
8.5. Gestión de Logística Operativa	37
8.6. Gestión de Electromecánica.....	38
9. Limitaciones u Obstáculos.....	38
10. Retos.....	39
11. Inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo.....	42

1. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en la Ley N° 9398, Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas, el Sistema de Emergencias 9-1-1 presenta su Informe Anual de Labores que abarca el periodo de enero a diciembre 2023

En el punto dos se establecen los objetivos que dan origen y fundamento a la creación y funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1.

En la tercera parte, se hace una rendición de cuentas sobre los recursos financieros, humanos, de la institución utilizados en el periodo, así como el cometido de estos para la gestión institución.

El cuarto apartado remite al organigrama institucional vigente con la descripción de las unidades de trabajo, la cantidad de funcionarios, la clase salarial y salarios brutos.

En la quinta parte, se observa el cumplimiento de metas en atención al plan institucional, ya que el 9-1-1 no tiene vinculación directa con las políticas nacionales de desarrollo ni planes sectoriales.

En la sexta sección se informa sobre la gestión operativa de atención de llamadas de emergencia realizada en el periodo.

La séptima sección presenta la gestión realizada en materia de tecnologías de información y las inversiones orientadas para mejorar y fortalecer la infraestructura que soporta el servicio de atención de llamadas de emergencia.

La octava sección hace referencia Gestión Administrativa, interinstitucional, de bienes y servicios, donde se indica la actuado en materia de contrataciones, asuntos jurídicos, temas de comunicación, logística operativa y mantenimiento de equipos electromecánicos.

La novena parte, se refiere a las limitaciones obstáculos que se tuvieron en el periodo y que limitaron algunas actividades.

La décima parte hace referencia a los retos institucionales para fortalecer y mejorar el servicio.

La décima primera parte, se refiere a las inversiones que en el mediano y largo plazo debe realizar la institución para asegurar su gestión y ofrecer servicios de alta calidad y capacidad a la ciudadanía.



2. Objetivos legales que dan origen y fundamento al Sistema de Emergencias 9-1-1.

El Sistema de Emergencias se crea mediante la Ley No. 7566, la cual en el Artículo le establece

“...Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente en la atención de situaciones de emergencia para la vida, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes”.

En aras de cumplir el objetivo establece el artículo 4 del mismo cuerpo normativo lo siguiente

“ARTÍCULO 4.- Comisión Coordinadora Constitúyase la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada, y su suplente, cuando corresponda, de cada uno de los siguientes organismos: a) Comisión Nacional de Emergencias. b) Caja Costarricense de Seguro Social. c) Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros. d) Ministerio de Seguridad Pública. e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. f) Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia. g) Instituto Costarricense de Electricidad. h) Cruz Roja Costarricense.”

Además, el artículo 6 indica:

“ARTÍCULO 6.- Unidades de apoyo Créase, en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades constituirán actividades ordinarias de la institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora.”

3. Recursos Humanos y financieros

3.1. Recursos Humanos

El Sistema de Emergencias 9-1-1 para la ejecución de sus funciones, tiene asignadas un total de 205 plazas, de las cuales el 97% se encuentran debidamente ocupadas. Del total de plazas ocupadas el 76% corresponde a personal operativo que son quienes atienden directamente el servicio, el 34% restante se encuentra distribuido en las unidades ejecutoras, quienes tienen la responsabilidad de la gestión administrativa y financiera de la institución. La Distribución de las clases de puesto se observa en la siguiente tabla.

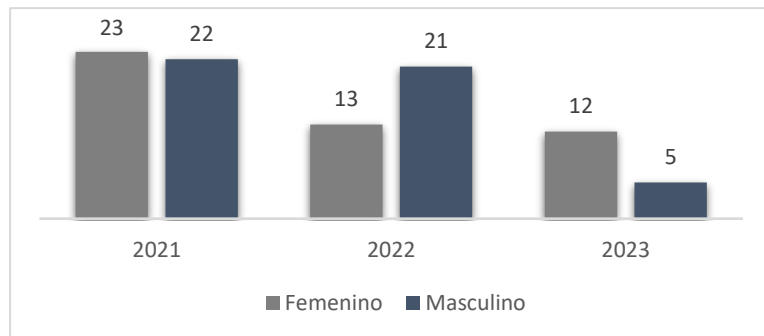
Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de plazas vacantes y ocupadas, según clase de puesto, Año 2023.

Clase de Puesto	Plazas Vacantes	Plazas Ocupadas	Total
Superior Ejecutivo	0	1	1
Profesional	2	30	32
Técnico	1	7	8
Administrativo	2	9	11
Servicio/Operativas	4	149	153
	9	196	205

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Capital Humano

Con mayor preponderancia la institución ha venido realizando esfuerzos por equiparar la cantidad de hombres y mujeres que se contratan, con el objetivo de brindar igualdad de oportunidades a ambos sexos, independientemente del puesto o la unidad que requiera el recurso, tal y como se observa en el gráfico 1.

Gráfico 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de personas contratadas según el sexo, 2020-2023



Fuente: SE9-1-1, Planificación información, Informes de Rendición de cuentas de periodos anteriores

En la tabla 2, se observa el desglose de las contrataciones realizadas durante el periodo, donde por proceso se establecen los puestos asignados mayormente a mujeres.

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Detalle de contrataciones de personal por puesto, sexo y estado según proceso solicitante, Año 2023.

Proceso	Puesto	Femenino	Masculino	Estado
Finanzas	Auxiliar en Contabilidad	1	0	Finalizado
Capital Humano	Gestor en Capital Humano	1	0	Finalizado
Operaciones	Operador/a	10	5	Finalizado
Total		12	5	

Fuente: Elaboración propia, con base en información proporcionada por Capital Humano

El salario base promedio en la institución ronda aproximadamente los ₡679 mil colones mensuales, más del 50% de la cantidad de plazas devengan un promedio de 483 mil colones aproximadamente, solamente un 13% de los puestos superan el promedio salarial, estos corresponden en su mayoría a puestos de Coordinación y profesionales.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Desglose de salarios base por cantidad de funcionarios, según clasificación del puesto, 2023

Clasificación de puesto	Salario Base	Cantidad de funcionarios
9,1	₡409 135,76	1
9,3	₡386 959,83	0
10	₡447 158,45	2
11	₡508 366,97	3
11,1	₡665 891,90	1
12	₡440 489,94	1
12.1 (Capacitación)	₡320 120,97	5
12,1	₡356 741,34	2
12,1	₡440 494,58	61
12,1	₡524 737,53	68
13	₡559 479,63	1
13,1	₡638 659,85	1
13,2	₡699 689,67	1

Clasificación de puesto	Salario Base	Cantidad de funcionarios
13.3.1	₡594 170,00	1
14	₡665 891,40	13
14,1	₡558 326,58	10
15	₡699 689,67	6
15,1	₡801 807,24	5
15,2	₡836 568,92	1
15,3	₡966 803,56	1
16	₡699 689,67	0
17	₡966 803,56	3
17,1	₡836 569,26	4
18	₡1 061 420,88	3
19	₡1 164 653,38	1
21	₡1 401 177,10	1
TOTAL	₡17 651 497,64	196

Fuente: SE9-1-1, Planificación información, Informes de Rendición de cuentas de periodos anteriores

3.2. Recursos Financieros

3.2.1. Comportamiento de Ingresos

La estimación de ingresos para el año 2023 fue de cinco mil doscientos setenta y ocho millones ciento veintiocho mil trescientos cincuenta y dos colones (₡5 278 128 352), desglosado según fuente de ingresos como se muestra en la tabla.

Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, presupuesto de ingresos 2023 versus el ingreso real, según fuente de financiamiento, en colones

Fuente de Ingreso	Presupuestado	Ingreso Real	Diferencia	Porcentaje de Ingreso
Ingreso por tasa	₡5 277 208 660,00	₡5 415 476 498,00	₡138 267 838,00	102,6%
Ingreso por multas	₡919 692,00	₡1 734 741,00	₡815 049,00	188,6%
Otros Ingresos	₡0,00	₡199 323 521,60	₡199 323 521,60	100,0%
Total	₡5 278 128 352,00	₡5 616 534 760,60	₡338 406 408,60	106,4%

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Finanzas

Los ingresos por tasa registraron un 102.62% del total esperado del año. Esto significa que en el año se tuvo se recaudaron ₡ 138.3 millones más de lo presupuestado.

El ingreso real por multas registró un acumulado de (₡ 1,734,741) que representó un 188.62% de respecto a lo presupuestado. Cabe destacar que, pese a esta recaudación el proceso de cobro de multas por llamadas indebidas es complejo en cuanto al análisis de la información para determinar la procedencia del cobro o no.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos reales versus egresos reales, 2023, en colones

Concepto	Monto
Ingresos Reales	₡ 5 616 534 761,00
Egresos Reales	₡ 4 754 376 410,00
Superávit o Déficit	₡ 862 158 351,00
Porcentaje Gastos/Ingresos	84,6%

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Finanzas

La diferencia entre los egresos respecto a los ingresos reales del periodo fue del orden de ₡ 862,158,351, es decir se presentó un Superávit del orden del 84.6% al final del periodo.

La institución mantiene el comportamiento de crecimiento en los ingresos respecto a los presupuestados, así como una excelente ejecución de los gastos que superó el 90%

3.2.2. Comportamiento Egresos

Los egresos reales para el periodo 2023 fueron de (₡ 4 754 376 410) respecto al presupuesto asignado.

Por la naturaleza del servicio, la partida presupuestaria más significativa es la de remuneraciones con 61.3% del presupuesto ejecutado 2023. La ejecución fue por ₡4,754,376,410(97.2%); la diferencia se debe a la oportunidad del proceso de reclutamiento de plazas nuevas programadas desde el inicio de año.

La partida de Servicios fue presupuestada bajo el concepto de operación optima, donde se ejecutan ₡ 1,325,052,245 (81.4%).

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Presupuesto de Egresos vs Presupuesto Ejecutado del año 2023, en colones

Descripción	Presupuesto asignado 2023	Presupuesto Ejecutado 2023	Diferencia	Porcentaje de Ejecución	Composición relativa
Remuneraciones	₱ 2 998 846 381,00	₱ 2 913 472 503,00	₱ 85 373 878,00	97,2%	61,3%
Servicios	₱ 1 627 126 097,00	₱ 325 052 245,00	₱ 302 073 852,00	81,4%	27,9%
Materiales y Suministros	₱ 57 858 872,00	₱ 43 490 803,00	₱ 14 368 069,00	75,2%	0,9%
Transferencias corrientes	₱ 173 744 783,00	₱ 172 038 496,00	₱ 1 706 287,00	99,0%	3,6%
Cuentas especiales					0,0%
Bienes duraderos	₱ 420 552 219,00	₱ 300 322 363,00	₱ 120 229 856,00	71,4%	6,3%
Total	₱5 278 128 352,00	₱ 4 754 376 410,00	₱523 751 942,00	90,1%	100,0%

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Finanzas

En la partida de Materiales y suministros se presupuestaron ₱ 57.9 millones, la ejecución fue por ₱43.5 millones, lo que representa 75.2% del presupuesto anual total.

En Transferencias Corrientes se presupuestaron ₱173.7 millones directamente relacionados con la partida remuneraciones, se ejecutaron ₱ 172,0 millones por concepto de incapacidades y liquidaciones laborales (99.0%).

En cuanto a bienes duraderos, el presupuesto es de ₱ 420.6 millones de los cuales se ejecutaron ₱ 300.3 millones.

3.2.3. Relación Ingresos vs Egresos Reales

La diferencia entre los egresos respecto a los ingresos reales del periodo fue del orden de ₱ 862 158 351 es decir se presentó un Superávit del orden del 85% aproximadamente al final del año, como se muestra en la siguiente Tabla 5.

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos reales versus egresos reales, año 2023, resultado del periodo, colones

Concepto	Monto
Ingresos Reales	₱ 5 616 534 761,00
Egresos Reales	₱ 4 754 376 410,00
Superávit o Déficit	₱ 862 158 351,00
Porcentaje Gastos/Ingresos	84,6%

Fuente: SE 9-1-1, Unidad de Finanzas

La institución mantiene el comportamiento de crecimiento en los ingresos más que los presupuestados, así como una excelente ejecución de los gastos que supera en el año el 90%.

3.2.4. Resultados de la ejecución presupuestaria

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1, Presupuesto aprobado vrs ingresos reales, 2023, colones

Partida	Presupuesto Autorizado	Ingreso Proyectado 2023	Ajustes Presupuesto Extraordinario
Tasa de Financiamiento	₡5 277 208 660,00	₡5 415 476 498,00	
Registro de Ingresos	₡0,00	₡0,00	
Ingreso por Multas	₡919 692,00	₡1 734 741,00	
Otros Ingresos	₡0,00	₡199 323 522,00	
Superávit Libre 2022	₡0,00	₡0,00	
Total General	₡5 278 128 352,00	₡5 616 534 761,00	

Fuente: SE 9-1-1, Unidad de Finanzas

El resultado del periodo fue un Superávit de ₡ 872.105.471.06 colones, producto del 84.6% de los egresos sobre los ingresos reales del periodo, situación que se considera muy aceptable debido a que el superávit se compone de sobre ejecución de ingresos y una alta ejecución de gastos.

Con la ejecución presupuestaria del año 2023, el superávit libre del periodo fue por un monto de ₡ 2.742.347.747.00, además del superávit específico de multas por ₡6.411.663.00; para un monto total del superávit acumulado al periodo 2023 de ₡ 2.748.759.410.

3.2.5. Situación económica financiera global de la institución

Los resultados de la situación financiera del Sistema de Emergencias 9-1-1 al II Semestre 2022 evidencian la mejoría del recaudo de los ingresos, en contrastaste con la evolución institucional durante el mismo periodo del 2023, ya que se supera el monto presupuestado. Además, la ejecución ha sido ejecutada de manera eficiente y eficaz, ya que se alcanza porcentajes superiores al 90% en la ejecución de los egresos presupuestados.

La disponibilidad de recursos se refleja en la cuenta Inversiones en Depósitos a Plazo Fijo y en cuentas de bancos del Balance General del Sistema de Emergencias 9-1-1 a diciembre 2023, que muestra un monto de (C\$ 2.748.712.180.01), de los cuales (C\$ 1 768 666 857.30), corresponden al superávit acumulado al periodo anterior. Es decir, el saldo real al II Semestre 2023 es de C\$ 980.045.322.71, lo que demuestra la evolución en el recaudo durante el periodo 2023.

El Estado de Resultados a diciembre 2023 presentó un ahorro de C\$ 980,045,322.70), producto de los ingresos menos los egresos bajo la modalidad de devengado, la cual considera saldos contables -que no afectan el presupuesto- tales como:

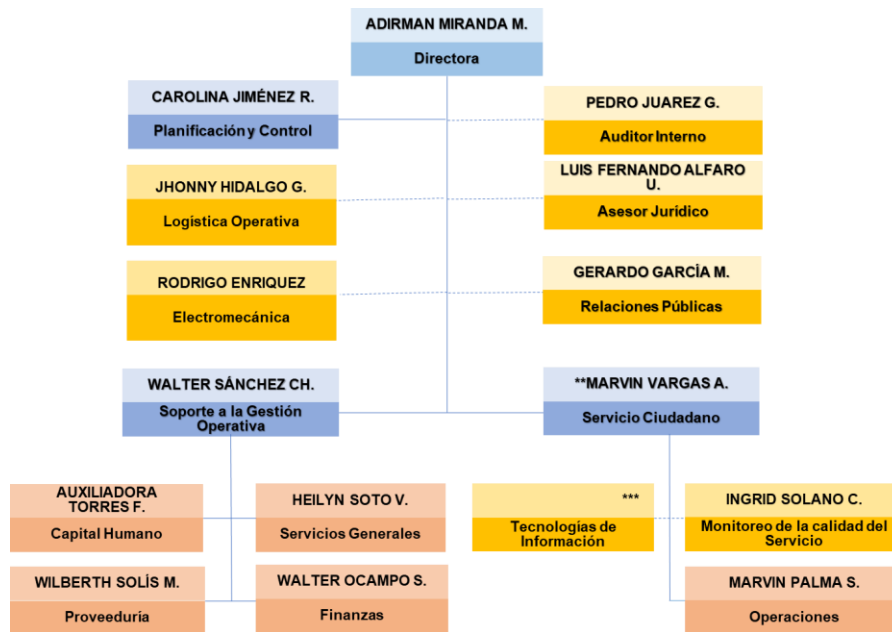
- Depreciación de equipos.
- Amortización de bienes intangibles.
- Provisión por litigios y demandas.

4. Organización

El organigrama institucional responde a la estructura funcional actual, ese es esencial para identificar las líneas de autoridad y la responsabilidad asignada a cada unidad ejecutora el cumplimiento de la estrategia institucional. Esta estructura fue avalada por la Dirección y se mantiene actualizada de acuerdo con los cambios que se gestionen.

Para el periodo 2023 la Dirección, solicitó el traslado de logística operativa y la Unidad de Electromecánica a esa instancia, ambas dependencias pertenecían anteriormente Servicio Ciudadano.

Ilustración 1: Organigrama del Sistema de Emergencias 9-1-1,2023



**Recargo del puesto de Coordinador de Tecnologías de Información

- **Dirección**

La Dirección es responsable de liderar las acciones administrativas del Sistema de Emergencias 9-1-1, para garantizar la calidad en la gestión que se brinda, así como ejecutar los acuerdos operativos tomados por la Comisión Coordinadora para garantizar una atención eficiente y oportuna de las emergencias.

- **Procesos de Staff**

Junto con la Dirección del Sistema de Emergencias 9-1-1, se articula un equipo de trabajo que facilita las acciones y cumplimiento de las metas, entre ellos el equipo de Staff, el cual se compone de la siguiente forma:

- Auditoría Interna,
- Asesoría Legal,
- Planificación y Control,
- Relaciones Públicas y Prensa,
- Apoyo Administrativo.
- Logística Operativa¹
- Electromecánica ²

Bajo la tutela de la Dirección, son los encargados de dar soporte y asesoría a la Dirección y a los Procesos Instituciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 en sus respectivas áreas.

Estos procesos dentro de su campo de acción tienen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento legal y optimización de los recursos por medio del control interno, de la aplicación de las normas que regulan el sector público, así como desarrollar y dar seguimiento a los planes de la institución a fin de garantizar la ejecución de los recursos financieros para el cumplimiento del objetivo de la Ley de creación del 9-1-1.

- **Proceso de Soporte a las Operaciones**

Conforman el equipo del Proceso de Soporte a la Gestión. Su principal labor es brindar todo el apoyo administrativo que requiere la Institución para cumplir con su misión, así como fortalecer las bases organizacionales y financieras para lograr la visión del Sistema.

Este proceso multidisciplinario se compone por áreas como Capital Humano, Proveeduría, Finanzas y Logística.

- **Servicio al Ciudadano**

Este proceso multidisciplinario es el responsable de la entrega del Servicio a la ciudadanía, siendo el encargado de brindar el servicio de la atención de llamadas de emergencia. Para ello, cuenta con los procesos de Operaciones, Soporte Tecnológico, Monitoreo de la Calidad y Logística Operativa.

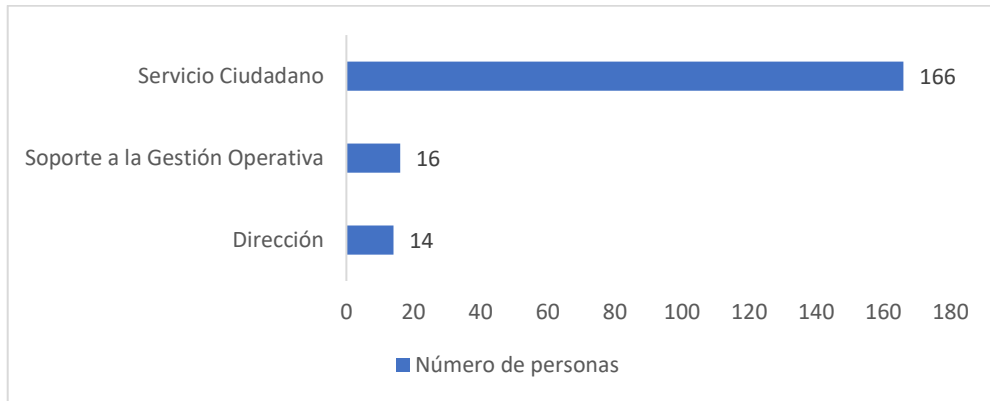
Actualmente, la composición de los tres principales macroprocesos se encuentra distribuida en cuanto a cantidad de personal, tal y como se

¹ Traslado de la Unidad de Servicio Ciudadano a la Dirección

² Traslado de la Unidad de Servicio Ciudadano a la Dirección

muestra en el gráfico 2, del 100% de plazas nombradas más del 84% corresponden a Servicio Ciudadano, que es desde donde se gestiona el servicio que se brinda al país.

Gráfico 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de personas por proceso organizativo, 2023



Fuente:SE9-1-1, Elaboración propia con información suministrada por Capital Humano

5. Gestión programática del periodo

El objetivo de este apartado es dar a conocer la gestión programática al finalizar el 2023, para cada uno de los subprogramas sustantivos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

- **Gestión Operativa:** Contiene las actividades y gastos relacionados a la atención del servicio, contemplando las partidas necesarias para mantener y dar continuidad al Centro de Operaciones. Así como, servicios y requerimientos a nivel tecnológico necesarios para asegurar la continuidad del 9-1-1, cuya base de operación es la comunicación y el intercambio de datos que requieren una infraestructura sólida y con niveles de seguridad que minimicen la materialización de los riesgos que se puedan presentar.
- **Gestión Administrativa y Apoyo:** Incluye los servicios generales, de gestión humana y financiera que permiten dar el apoyo y soporte a todos los procesos que conforman la institución. Adicionalmente, contempla los requerimientos asociados a proyectos específicos de las actividades relacionadas con planificación, control interno, programas de educación y divulgación sobre el uso apropiado y responsable del servicio.

Cabe destacar que las metas corresponden a la ejecución presupuestaria del periodo. Durante el 2023 el Nivel de cumplimiento de la meta de ejecución fue del 90.8%.

Tabla 9: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cumplimiento según subprograma, 2023 (monto en colones)

Subprograma	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Gestión Operativa	₡3 485 394 833,76	₡3 090 359 251,89	88,67%
Gestión Administrativa y Apoyo	₡1 792 733 518,30	₡1 664 205 430,89	92,82%
Total	₡5 278 128 352,06	₡4 754 564 682,78	90,08%

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

El detalle de lo ejecutado por producto se observa en la tabla 10.

Tabla 10: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Operativa, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto 2023.

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Servicios	₡2 856 796,00	₡2 193 458,47	77%
	Materiales y Suministros	₡963 950,00	₡758 649,40	79%
	Bienes Duraderos	₡4 514 730,00	₡3 900 527,56	86%
Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Servicios	₡11 104 800,00	₡657 584,29	6%
	Bienes Duraderos	₡297 696 646,74	₡214 036 446,92	72%
Interoperabilidad	Servicios	₡1 564 000,00	₡1 250 737,00	80%
Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1	Bienes Duraderos	₡24 457 203,26	₡4 865 575,26	20%

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1	Bienes Duraderos	€4 600 000,00	€0,00	0%
Servicios de Recurso Humano	Remuneraciones	€2 193 561 253,64	€2 117 628 736,77	97%
	Transferencias Corrientes	€150 400 122,55	€148 765 351,87	99%
Servicios Operativos y Tecnológicos	Servicios	€411 940,00	€0,00	0%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Servicios	€776 221 278,37	€581 845 995,66	75%
	Materiales y Suministros	€2 942 200,00	€2 253 772,97	77%
	Bienes Duraderos	€14 099 913,20	€12 202 415,72	87%
Total		€3 485 394 833,76	€3 090 359 251,89	89%

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

Tabla 11: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Administrativa y Apoyo, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto, 2023

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas	Servicios	€40 490 620,00	€33 776 361,03	83%
Educación y Comunicación	Servicios	€6 288 110,04	€5 388 335,11	86%
	Materiales y Suministros	€43 026 752,01	€31 679 334,43	74%
Programa de Ergonomía Laboral	Bienes Duraderos	€3 324 600,00	€7 634 062,07	62%
Programa de factores psicosociales laborales	Materiales y Suministros	€123 000,00	€114 249,99	93%

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
	Bienes Duraderos	€671 000,00	€808 051,86	100%
Programa de Higiene Ambiental	Servicios	€150 000,00	€137 499,80	92%
Programa de Salud Integral	Servicios	€13 709 042,00	€9 942 238,03	73%
	Servicios	€8 185 130,00	€8 178 463,23	100%
Programa de seguridad y atención de emergencias	Materiales y Suministros	€13 211 096,25	€3 934 435,20	95%
	Bienes Duraderos	€3 000 000,00	€1 979 185,50	66%
Servicios de apoyo	Servicios	€2 045 000,00	€843 168,40	41%
	Bienes Duraderos	€42 965 000,00	€40 793 293,80	95%
Servicios de Aprovisionamiento	Servicios	€5 340 850,73	€4 859 575,95	91%
	Materiales y Suministros	€985 000,00	€836 657,65	85%
Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento	Servicios	€4 538 239,77	€3 596 047,60	79%
Servicios de Planificación y Control	Servicios	€8 000 000,00	€4 499 999,00	56%
	Materiales y Suministros	€400 000,00	€282 663,85	71%
Servicios de Recurso Humano	Remuneraciones	€805 285 127,50	€795 843 766,81	99%
	Servicios	€20 698 420,00	€20 698 417,82	100%
	Bienes Duraderos	€12 660 000,00	€11 995 161,26	95%
	Transferencias Corrientes	€23 344 660,31	€23 273 144,14	100%
Servicios Financieros	Servicios	€3 500 000,00	€3 084 821,34	88%
	Materiales y Suministros	€40 000,00	€34 558,25	86%
	Servicios	€22 067 563,00	€9 742 012,50	44%

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Servicios Financieros y Administrativos	Cuentas Especiales	₡0,00	₡0,00	0%
Servicios Generales	Servicios	₡699 171 869,69	₡633 751 552,49	91%
	Materiales y Suministros	₡2 320 000,00	₡1 646 930,15	71%
	Bienes Duraderos	₡3 510 000,00	₡2 245 693,08	64%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Servicios	₡782 437,00	₡605 977,00	77%
	Materiales y Suministros	₡2 900 000,00	₡1 999 773,55	69%
Total		₡1 792 733 518,30	₡1 664 205 430,89	93%

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

En la tabla 12 se observa la ejecución por objetivo estratégico, los mayores porcentajes de ejecución en cada uno obedecen a todo lo relacionado a la operación institucional.

Tabla 12: Sistema de Emergencias 9-1-1: Cumplimiento de ejecución presupuestaria por objetivo 2023 (monto en colones)

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
Genérico	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	₡25 236 659,77	₡24 294 465,42	96,3%
Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	₡3 975 331 863,67	₡3 797 765 362,03	95,5%
Genérico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	₡40 490 620,00	₡33 776 361,03	83,4%
Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de	₡49 314 862,05	₡37 067 669,54	75,2%

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
	actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.			
Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	€6 135 476,00	€5 044 635,43	82,2%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente.	€24 457 203,26	€4 865 575,26	19,9%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€417 620 811,14	€237 333 214,37	56,8%
Genérico	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	€7 647 237,00	€5 767 995,22	75,4%
Genérico	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€12 758 892,00	€9 008 754,96	70,6%
Genérico	Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€1 500 000,00	€1 374 999,80	91,7%
Genérico	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€8 347 500,00	€8 328 653,23	99,8%
Genérico	Gestionar los riesgos de factores psicosociales laborales en el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€794 000,00	€922 301,85	98,8%
Genérico	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el	€12 600 000,00	€11 960 261,26	94,9%

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
	humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.			
Estratégico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	€697 243 227,17	€578 291 933,38	82,9%
	Total	€5 278 128 352,06	€4 754 564 682,78	90,1%

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

Tabla 13: Sistema de Emergencias 9-1-1: Ejecución presupuestaria según producto, 2023, en colones.

Producto	Programado	Alcanzado	Nivel de avance
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	₡8 335 476,00	₡6 852 635,43	82,21%
Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas	₡40 490 620,00	₡33 776 361,03	83,42%
Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	₡308 801 446,74	₡214 694 031,21	69,52%
Educación y Comunicación	₡49 314 862,05	₡37 067 669,54	75,17%
Interoperabilidad	₡1 564 000,00	₡1 250 737,00	79,97%
Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1	₡24 457 203,26	₡4 865 575,26	19,89%
Programa de Ergonomía Laboral	₡12 377 726,25	₡7 634 062,07	61,68%
Programa de factores psicosociales laborales	₡794 000,00	₡784 251,85	98,77%
Programa de Higiene Ambiental	₡150 000,00	₡137 499,80	91,67%
Programa de Salud Integral	₡13 709 042,00	₡9 942 238,03	72,52%
Programa de seguridad y atención de emergencias	₡15 343 100,00	₡14 092 083,93	91,85%
Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	₡4 600 000,00	₡0,00	0,00%
Servicios de apoyo	₡45 010 000,00	₡41 636 462,20	92,50%
Servicios de Aprovisionamiento	₡6 325 850,73	₡5 696 233,60	90,05%
Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento	₡4 538 239,77	₡3 596 047,60	79,24%
Servicios de Planificación y Control	₡8 400 000,00	₡4 782 662,85	56,94%

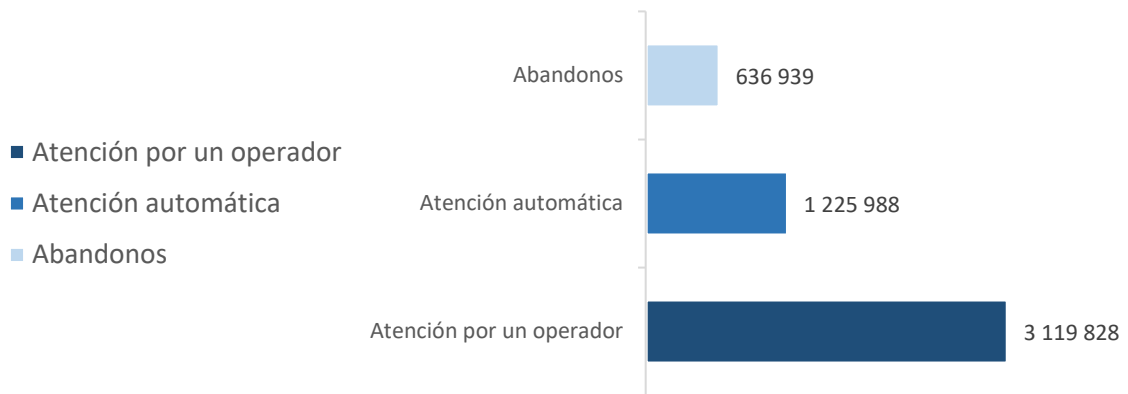
Producto	Programado	Alcanzado	Nivel de avance
Servicios de Recurso Humano	€3 205 949 584,00	€3 118 204 578,67	97,26%
Servicios Financieros	€3 540 000,00	€3 119 379,59	88,12%
Servicios Financieros y Administrativos	€22 067 563,00	€9 742 012,50	44,15%
Servicios Generales	€705 001 869,69	€637 644 175,72	90,45%
Servicios Operativos y Tecnológicos	€411 940,00	€0,00	0,00%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	€796 945 828,57	€598 907 934,90	75,15%
Total	€5 278 128 352,06	€4 754 564 682,78	90,08%

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

6. Gestión de las operaciones

6.1. Completación de llamadas

Gráfico 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Completación de llamadas, 2023



Fuente: SE 9-1-1, Unidad de Operaciones

El total de llamadas recibidas se calcula sumando las atendidas por un operador, las atendidas automáticamente, y los abandonos.

La atención automática de llamadas se da cuando todos los operadores se encuentran ocupados, por consiguiente, la llamada es desviada a un contestador automático donde por medio de un menú se consulta a la persona si tiene una emergencia. Algunos números telefónicos identificados como llamantes frecuentes también son desviados a este contestador automático, para esta modalidad de respuesta que tiene el servicio se observa que, del total de llamadas solamente el 24.6% fueron atendidas de esta forma.

Las llamadas abandonadas, representaron 12.8% del total de llamadas recibidas, este tipo de llamadas sugiere la decisión del llamante antes del tiempo de espera que se tiene establecido para ser atendido, por lo que cortar la comunicación por el tiempo de espera para ser atendido.

6.2. Abandonos en el nivel de servicio

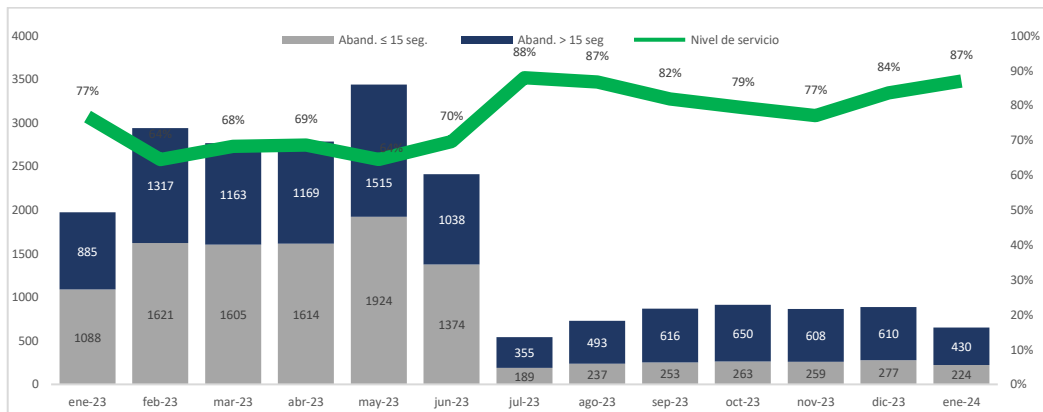
El Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con un umbral para atender la llamada el cual está establecido para que, un operador responda en los primeros 15 segundos. Sin embargo, a lo largo del tiempo, se ha observado que un porcentaje de personas a pesar de que esperan ese tiempo prudencial, posteriormente hacen abandono del servicio. Esto afecta en positivo o negativo el nivel de servicio, debido a la saturación que se hace de la línea respecto a la cantidad de personas en cola esperando a ser atendidos.

Durante el segundo semestre del 2023, se implementó como plan piloto la respuesta automática, esta se encuentra configurada en la central telefónica para que, si se presenta alguna de las siguientes condiciones se active: a) El número de teléfono del llamante sea menor a 8 dígitos , con lo cual lo considera inválido, b) El número de teléfono ha sido identificado en lo denominado lista gris porque corresponde a un teléfono público, o a un llamante identificado como molesto, c) Todos los operadores se encuentren ocupados.

La implementación de este sistema de contestación disminuyó considerablemente los abandonos, ya que, la respuesta automática, tiene la capacidad de realizar tres acciones dependiendo del actuar del usuario llamante, lo traslada al operador, la persona de forma consciente al escuchar la grabación corta la llamada, o bien, posterior a 36 segundos si la persona no marca alguna tecla, se corta la llamada.

Esta acción, permitió mejorar el nivel de servicio considerablemente, disminuyendo de esta forma la cantidad de llamadas abandonadas, ya que como se puede observar en el siguiente gráfico, durante el I Semestre del 2023 el total de abandonos representó el 9.86 % del total de llamadas, mientras que en el II Semestre pasó a 2.91%.

Gráfico 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de abandonos versus nivel de Servicio, 2023.



Fuente: SE9-1-1, Unidad de Operaciones

Las acciones tomadas con el plan piloto de atención automática, provocó que, los usuarios al escuchar la grabación tomaran conciencia de a dónde estaban llamando, lo que los lleva a cortar inmediatamente cuando se trata de un error de llamada, lo que ayuda a que la cola de las llamadas en espera disminuya, dejando al operador más tiempo disponible para la atención de las situaciones de emergencia. Sin la grabación, las personas aún y cuando se trate de un error de marcado, debían esperar a que el operador respondiera, aumentando esos tiempos de espera y saturando el servicio debido a que se mantenían en espera de ser atendidos.

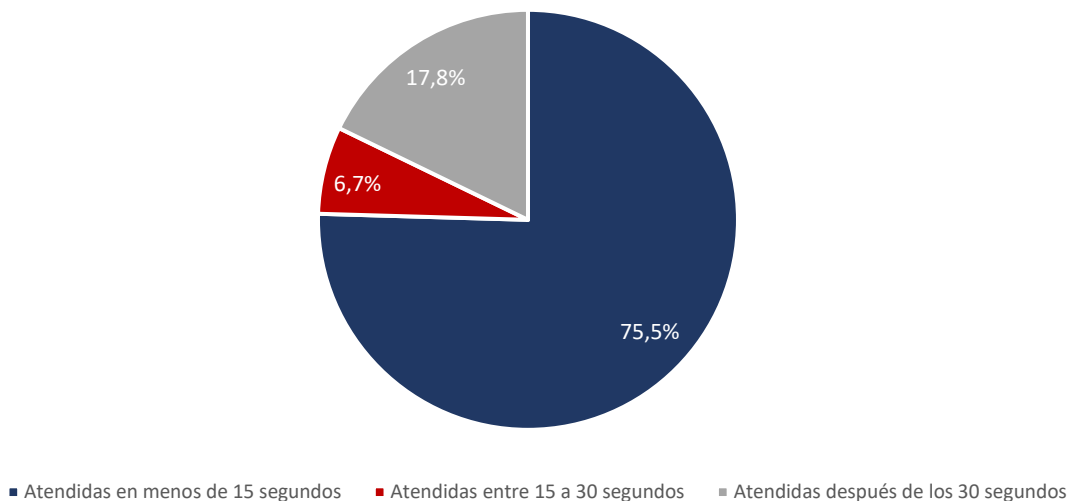
6.3. Nivel de Servicio

El nivel de servicio se obtiene luego de analizar la cantidad de llamadas ingresadas al 9-1-1 restando los abandonos y las atendidas automáticamente, ambas para el periodo 2023 sumaron 1 862 927 llamadas.

El objetivo de eliminar este rubro radica en el hecho de obtener en esencia, la cantidad de llamadas atendidas por el operador directamente, en los rangos de menos de 15 segundos, entre los 15 y 30 segundos y posterior a los 30 segundos.

De esta forma, el resultado obtenido muestra un promedio de nivel de servicio del 75.5% real en menos de 15 segundos, este porcentaje no cumple desde el punto de vista de los estándares internacionales, los cuales establecen un 90% de atención de la llamada para ese rango.

Gráfico 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Nivel de Servicio, 2023



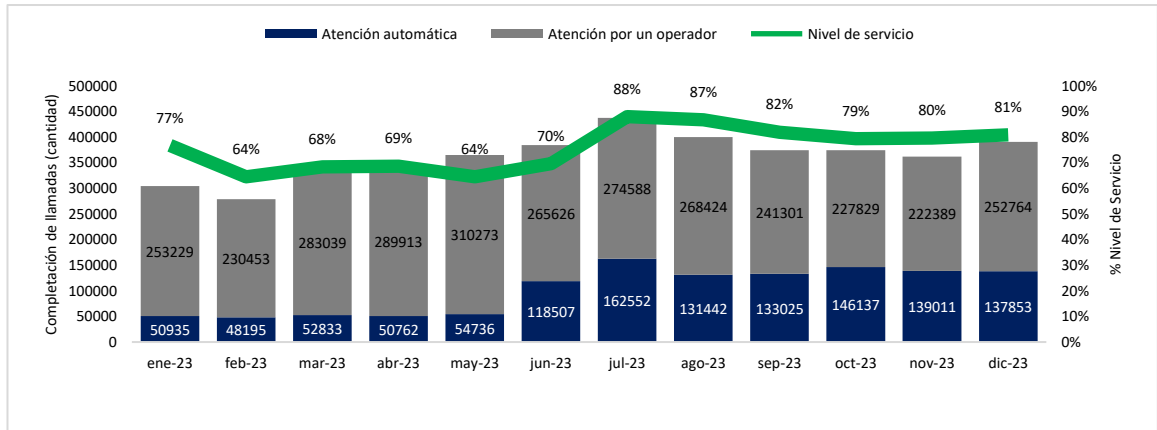
Fuente: SE9-1-1, Unidad de Operaciones

Ahora, a partir de la implementación del plan piloto anteriormente explicado, evidenció con la mejora en el nivel de servicio que, la disponibilidad del operador aumentó por las razones antes indicadas, lo que permite una respuesta más rápida de la llamada por el desahogo de la cola de espera, ya que la atención automática atiende todas las llamadas en 1 segundo y son solamente las personas que realmente tienen una emergencia quienes esperan el rango de tiempo establecido para ser atendidos por el operador.

Es por esto, que en el segundo se mejoró notablemente el nivel del servicio, con una atención de llamadas por parte del operador similar a la I Semestre, pero un aumento considerable de atención automática, que coadyuva en el

desahogo de la cola de espera para aquellas personas que realmente tienen una emergencia.

Gráfico 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Total de llamadas versus nivel de Servicio, 2023.



Fuente: SE9-1-1, Unidad de Operaciones

7. Gestión de las tecnologías de información

Durante el 2023 en materia de tecnologías de información, la institución desarrollo e implementó una serie de proyectos que se describen a continuación.

- Documentación e implementación del Marco de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información:** De conformidad con la directriz del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones según oficio MICITT–DGD-OF-215-2021, se avanzó con el proyecto para el desarrollo e implementación de un marco de gobierno y gestión de Tecnologías de Información (TI). Con la contratación de servicios de consultoría, se logró realizar un diagnóstico del estado del marco de gestión de TI para determinar las brechas existentes con respecto a los procesos identificados en las normas técnicas del MICITT. Posteriormente, se desarrolló una matriz guía de implementación que abarcó las actividades de los diferentes procesos por desarrollar con la identificación de plazos y entregables.

Proceso de Gobierno y Gestión de TI	Elaboración	Implementación	Dependencia responsable
Administración Infraestructura Tecnológica	0%	0%	Tecnologías de Información
Arquitectura Institucional	0%	0%	Planificación y Control
Aseguramiento	0%	0%	Servicio Ciudadano
Calidad de los procesos tecnológicos	100%	0%	Planificación y Control
Continuidad y disponibilidad	100%	0%	Comité Ejecutivo de TI
Contratación y Adquisiciones de bienes y servicios	100%	0%	Proveeduría
Desarrollo, implementación y mantenimiento de SI	0%	0%	Tecnologías de Información
Gestión de proyectos	0%	0%	Comité Ejecutivo de TI
Gestión de Riesgos Tecnológicos	100%	0%	Planificación y Control
Gestión de TI	100%	0%	Tecnologías de Información
Gobernanza de TI	100%	100%	Comité Ejecutivo de TI
Planificación Tecnológica Institucional	0%	0%	
Recursos Humanos	100%	0%	Capital Humano
Seguridad y Ciberseguridad	100%	0%	Tecnologías de Información

En una segunda fase de la contratación de los servicios de consultoría, se llevó a cabo el desarrollo e implementación el proceso denominado Gobernanza de TI con la oficialización del Comité Ejecutivo de TI. Además, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con los funcionarios de los Procesos involucrados para registrar el porcentaje de avance desglosado en el siguiente cuadro:

- Servicio de arrendamiento de equipos de comunicación y seguridad:** Este proyecto, tuvo como objetivo de sustituir los equipos de red que soportan la infraestructura de red y la prestación del servicio público en la recepción y trámite de los reportes de emergencia, así como la sustitución y configuración de los equipos de enrutamiento, conmutación y seguridad y acceso inalámbrico en las instalaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y la instalación de equipos de enrutamiento y conmutación en los despachos de las instituciones vinculadas y articuladas.

Los funcionarios de Tecnologías de Información recibieron cursos de actualización en temas de enrutamiento y conmutación, abarcando nuevas tecnologías como el enrutamiento definido por software SD-WAN.

El proceso de implementación alcanzó un avance de 90% durante el 2023, con la definición de un plazo para culminar las actividades restantes en febrero, 2024.

- **Arrendamiento de equipos de cómputo:** Se tramitó el contrato para renovar el equipo de cómputo bajo la figura de un servicio de arrendamiento. La implementación de este servicio se concluyó exitosamente y consistió en la adquisición de 122 estaciones de trabajo, que se utilizaron para la atención y trámite de las llamadas de emergencia en el centro de operaciones del 9-1-1 y los despachos de las instituciones adscritas en diferentes localidades en el país.

Además, incluyó 46 equipos portátiles requeridos para el desempeño de las labores administrativas. Los equipos adquiridos incluyeron dispositivos periféricos ergonómicos con el objetivo de crear ambientes de trabajo confortables y en cumplimiento con lineamientos en materia de salud y seguridad, que permitan prevenir enfermedades laborales.

Este proyecto tuvo un enfoque de eficiencia y continuidad en la prestación del servicio público ya que, ante la presencia de inconvenientes o fallos con las estaciones de trabajo, la Institución



enfrentaría una condición crítica que podría afectar drásticamente la atención y el trámite oportuno de los reportes de emergencia.

- **Servicios de internet para despachos:** Con el objetivo de obtener el mayor provecho de la tecnologías y con ocasión de la renovación de los nuevos equipos de comunicación en la infraestructura tecnológica de la Institución, se inició la contratación de servicios de acceso a Internet para todos los despachos de las instituciones vinculadas y articuladas, servicios que utilizarán una tecnología de red definida por software (SD-WAN) la cual, permitirá optimizar la transferencia de información, llevar a cabo un balanceo de cargas en la transmisión de datos y ofrecer redundancia en las comunicaciones.

- **Sitio alternativo para el procesamiento de datos:**

La Administración logró concluir exitosamente la implementación de un sitio alternativo para el procesamiento y respaldo de la información, proyecto de conveniencia institucional por tratarse de un beneficio social que genera valor público, al permitir que la institución disponga de los recursos necesarios para ofrecer una alta disponibilidad en el acceso a la información para continuar con la prestación del servicio que se brinda al país.



El proyecto consistió en la adquisición de un servicio de alojamiento de un gabinete en el datacenter Cyberfuel, ubicado en Santa Ana, con la redundancia en acometidas eléctricas, respaldo de protección eléctrica y sistemas de climatización para garantizar la correcta operación de los equipos y la disponibilidad de los servicios de acceso y almacenamiento de información.

Además, se adquirieron equipos hiperconvergentes para conformar una infraestructura virtual definida por software que facilita recursos de procesamiento, almacenamiento y red en un esquema de alta disponibilidad, simplifican las labores de administración bajo una consola centralizada y permiten la escalabilidad de los recursos sin afectar la operación normal de la solución.

- **Implementación de servicio en la nube para la Administración de incidentes de soporte técnico:**

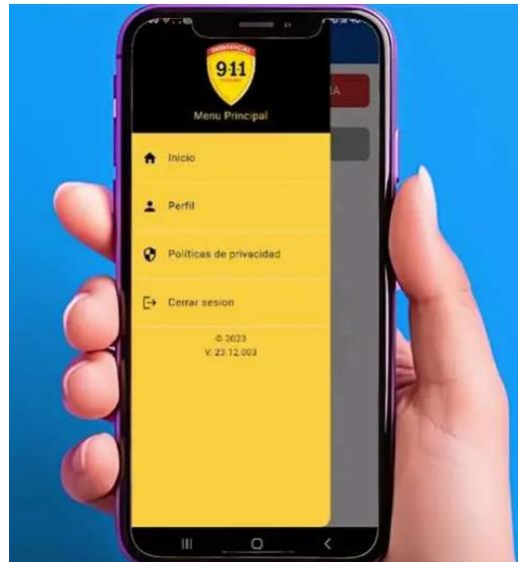
La institución llevó a cabo la contratación de un servicio en la nube para disponer de una solución que permita la gestión de los incidentes técnicos tramitados por la Unidad de Tecnologías de Información, con el propósito de obtener una mayor productividad y minimizar las interrupciones de los servicios tecnológicos mediante la resolución rápida de consultas e incidentes. Así mismo, evaluar el impacto de los cambios, resolver las solicitudes y restaurar los servicios como respuesta a los incidentes.



Las especificaciones de este servicio fueron basadas en el modelo de referencia utilizado en la Institución para el desarrollo del Marco de Gobierno y Gestión para las Tecnologías de Información COBIT 2019 en el cual, se establece un objetivo denominado Gestión de solicitudes e incidentes de servicio. El servicio en la nube quedó debidamente implementado en noviembre, 2023.

Implementación y publicación del APP

9-1-1: Con el objetivo de facilitar a la ciudadanía un medio alternativo para realizar el reporte de una situación de emergencia, la Administración inició en mayo del 2023, un proyecto de actualización e implementación de la aplicación para dispositivos móviles donada por UNICEF.



Para efectos de la actualización que requería la aplicación, se contrató los servicios de una empresa para realizar en una primera fase, la revisión y diagnóstico del estado de la aplicación

con el propósito de conocer el estado y la correcta funcionalidad del software.

En una segunda fase, la empresa contratista ejecutó las actividades de actualización de los componentes y la mejora de algunas funcionalidades e implementación de medidas de seguridad para la protección de los datos.

El proyecto incluyó el desarrollo de una aplicación denominada Gateway SMS, utilizada para el envío de mensajes de texto a los usuarios, con la finalidad de confirmar el proceso de registro de los usuarios, entre otros servicios.

El proceso de actualización y publicación del APP-911 en tiendas concluyó en diciembre del 2023.

8. Gestión Administrativa, interinstitucional, de bienes y servicios

8.1. Procesos de contratación iniciados y adjudicados

Para el periodo 2023, el programa de adquisiciones publicado proyectó realizar un total de veinticinco contrataciones con un estimado presupuestario de ₡454.175.090,00 (cuatrocientos cincuenta y cuatro millones ciento setenta y cinco mil noventa colones exactos).

Tabla 14: Sistema de Emergencias 9-1-1: Detalle de contratos ejecutados, 2023, en colones.

Descripción	Monto
Infraestructura para sitio alternativo y gestión administrativa	₡238 200 985,00
Diagnóstico, actualización, mejoras y mantenimiento del App-911	₡175 369 128,00
Contratación de Auditoría Financiera Externa	₡3 124 000,00
Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de Aires Acondicionados	₡2 564 615,23
Consultoría del Marco Normativo de Gobierno y Gestión de Tecnología de Información	₡13 654 531,00
Servicio de mensajería SMS	₡2 999 999,71
Adquisición de baterías para UPS y Plantas Eléctricas en el SE-911	₡989 428,00
Contratación de servicios para transcripción de actas	₡935,00
Contratación de Servicios Médicos para Personal del Sistema de Emergencias 9-1-1	₡16 371 888,00
Adquisición e instalación de un aire acondicionado de 24000 BTU mini Split	₡1 150 000,00
Adquisición de cámara web con sistema de audio y head sets	₡388 437,50
Estudio de Proyecto de Inversión para Solución Inmobiliaria Sistema de Emergencias 9-1-1	₡56 100 000,00
Adquisición de sillas ergonómicas	₡7 571 565,00
Contratación de servicios de internet	₡28 608 690,00
Adquisición de teléfonos analógicos	₡1 836 250,00
Adquisición de teléfonos celulares para el Sistema de Emergencias 9-1-1	₡910 695,50
Servicios de Capacitación: Desarrollo de un taller de integración y fortalecimiento de competencias	₡10 768 140,00
Suscripción anual de servicio en la nube de una aplicación para la gestión de incidentes técnicos para Tecnologías de Información	₡4 571 132,50
Contratación de servicios de Encuesta Telefónica "Satisfacción del usuario"	₡4 499 999,00
Adquisición de Equipos DEA- Desfibriladores externos automáticos.	₡559 000,00
Adquisición de un sistema de grabación (audio y video) para la sala de sesiones	₡40 793 293,80
Adquisición de licencias y servicios de mantenimiento para la aplicación Inventory Plus	₡4 052 180,00
Contratación de servicio de traducción, según demanda	₡59,89
Adquisición de hornos microondas y cafetera (coffee maker) industriales	₡2 947,04
Adquisición de Equipo Desfibrilador automático externo DEA-2	₡1 479 500,00
Adquisición de Equipos para la Brigada de Emergencias del SE9-1-1	₡3 501 700,00
ADQUISICIÓN PRUEBAS PSICOMÉTRICAS- SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	₡11 888 339,02
Adquisición de herramientas	₡1 979 372,00
Programa Especializado en gestión y evaluación de proyectos (Capacitación abierta)	₡15 931 125,00
Servicio de Capacitación en Lenguaje Lesco- Capacitacion Abierta	₡1 104 660,00
Formación Integral para la atención prehospitalaria de emergencias para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	₡3 982 500,00
Curso de Administración eficiente del tiempo y manejo de reuniones	₡1 876 800,00
Total	₡656 831 896,19

El programa de adquisiciones por requerimientos institucionales fue superado, ejecutándose un 45% más de lo presupuestado originalmente, es decir, del monto original se excedió en 204 millones aproximadamente.

En este año es importante señalar que, de los procesos ordinarios publicados se ejecutaron el 100%. Al hacer la relación entre la cantidad de proyectos tramitados y su correspondencia con los montos ejecutados, en principio todos se tramitaron conforme al monto estimado; una vez logradas las adjudicaciones en firme, esa relación es un tanto diferente, o sea que los montos entre lo programado y lo adjudicado no fueron similares, pero lo que sí es una realidad es que siempre fue con atención de las necesidades de la Administración, tal como lo son los casos de las contrataciones de equipos de hiper convergencia y el de evaluación mejoras y mantenimiento del APP 911, cuyo monto adjudicado proyecta los mantenimientos futuros, principalmente en esos contratos es donde surge la diferencia entre el monto estimado y el monto ejecutado.

Adicionalmente, en el 2023 se emitieron 93 solicitudes de compra, 49 procesos de cotizaciones y 106 órdenes de compra para atender compra por gastos menores por un monto de ₡24.476.338,22 (veinticuatro millones cuatrocientos setenta y seis mil trescientos treinta y ocho colones con veintidós céntimos).

8.2. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

El Sistema de Emergencias da seguimiento a los procesos en curso en las instancias judiciales, esto con el objetivo de mantener un control estricto respecto a las gestiones que cada uno de los expedientes demanda como una forma también de asegurar el cumplimiento de los plazos perentorios para que estos no expiren.

Tabla 15: Sistema de Emergencias 9-1-1, Procesos judiciales pendientes al 2023

Número de Expediente	Despacho Judicial	Motivo de Demanda	Instancia	Estado
12-001648-1178-LA	Juzgado de Trabajo I Circuito Judicial	Horas extras		Se presentó incidente nulidad por mala notificación sentencia primera instancia

Número de Expediente	Despacho Judicial	Motivo de Demanda	Instancia	Estado
14-002033-1178-LA	Sala Segunda	Horas extras		Esperando resolución de Casación
16-000419-1178-LA	Juzgado de Trabajo I Circuito Judicial	Acoso laboral		Se declara sin lugar la demanda
16-003890-1027-CA	Sala Primera	Resolución contractual		Se declara sin lugar la demanda, actor presentó Casación
19-000541-0505-LA	Sala Segunda	Despido		Se rechaza la Casación presentada por el actor
19-001755-0166-LA	Sala Segunda	Acoso laboral		Se declara sin lugar la demanda, actor presentó Casación
21-001779-1178-LA-1	Juzgado de Trabajo I Circuito Judicial	Despido		Se declara sin lugar la demanda
21-000254-0166-LA - 7	Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial	Cobro de suma pagada de más		Se suspende sentencia por acción de inconstitucionalidad
23-000074-1765-CJ	Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial	Cobro de suma pagada de más por cesantía		A la espera de la sentencia de primera instancia
23-001211-0166-LA	Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial	Cobro de suma pagada de más por cesantía		A la espera de la sentencia de primera instancia
23-002493-0166-LA	Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial	Preaviso		A la espera de la notificación al demandado

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Asesoría Jurídica

8.3. Viajes realizados por jercarcas institucionales y directores de departamentos.

Tabla 16: Sistema de Emergencias 9-1-1, Viajes realizados por personas funcionarias de la institución, 2023

Fecha del viaje	Funcionarios que viajaron	Puesto	Objetivo del viaje	Destino
10 al 14 de octubre del 2023	Adirman Miranda Mejía	Directora	Participar del Congreso de la Asociación de Números de Emergencia en Latinoamérica NENA	México, Puerto Vallarta.
	Johnny Hidalgo González	Coordinador de Logística operativa		
	Carlos Orozco Bolaños	Gestor de soporte y mantenimiento		

Fuente: SE9-1-1, Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección

La participación en la actividad permitió la asistencia a diferentes ponencias y foros relacionadas con aspectos tecnológicos y de recurso humano, específicamente para 9-1-1, se lograron observar nuevas funcionalidades en los CAD que son los Sistemas de Atención de Despacho con los que se gestionan los reportes de emergencia, así como de video vigilancia e inteligencia artificial. En materia de recurso humano, se accedió a temas como, la educación profesional de los operadores, en materia operativa al análisis de temas como fallas graves en centros de operaciones, así como, se tuvo la posibilidad de conocer y obtener información sobre la certificación de Calidad para Centros de Emergencia que emite NENA.

8.4. Gestión de la comunicación institucional

En cuanto a la Comunicación externa, durante el año 2023 el alcance en medios de comunicación del Sistema de Emergencias 9-1-1 se avoco principalmente a lo

relacionado con atención de emergencias, APP 9-1-1 e información estadística de los diferentes reportes que se reciben.

Cada cinco minutos una mujer pide auxilio al 9-1-1 por violencia doméstica

Hasta 10 entidades participan de toma articulada durante y después de los episodios de agresión

Por Patricia Recio

29 de abril 2018, 7:04 a.m.

Los principales focos de atención del año 2023 fueron

Son las 10:30 a. m. de un viernes "normal". No es feriado, ni hay partidos de fútbol u otra situación considerada por las autoridades como "detonante de violencia doméstica". Sin embargo, al teléfono de la operadora Laura Rodríguez entra una llamada que activa un protocolo de respuesta que puede involucrar a más de 10 instituciones.



los temas de Violencia Intrafamiliar, llamadas erróneas, así como el lanzamiento del App para atención de emergencias.

Aplicación para celular del servicio 9-1-1 pretende agilizar la atención



Se participo en diferentes actividades como la Ruta de Genero, proyecto emanado de la Segunda Vicepresidencia de la República y el Instituto Nacional de las mujeres.

Así mismo, se promocionó la línea de atención de video llamadas para personas sordas.

Las redes sociales resultaron un punto alto de comunicación con las personas y de ahí que durante el año 2023 se realizaron esfuerzos para mantener al Sistema de Emergencias 9-1-1 posicionado, trabajando principalmente en mensajes compartidos en las tres principales redes sociales como lo son Twitter (2417 seguidores), Instagram(1824 seguidores) y Facebook 75478 seguidores), lo que permitió mantener canales abiertos con la ciudadanía, durante el año se realizaron 217 publicaciones, 18 en promedio por mes.

TAMBIÉN PUEDEN SOLICITAR AYUDA

Emergencias 9-1-1 habilita medio para que personas sordas hagan reportes

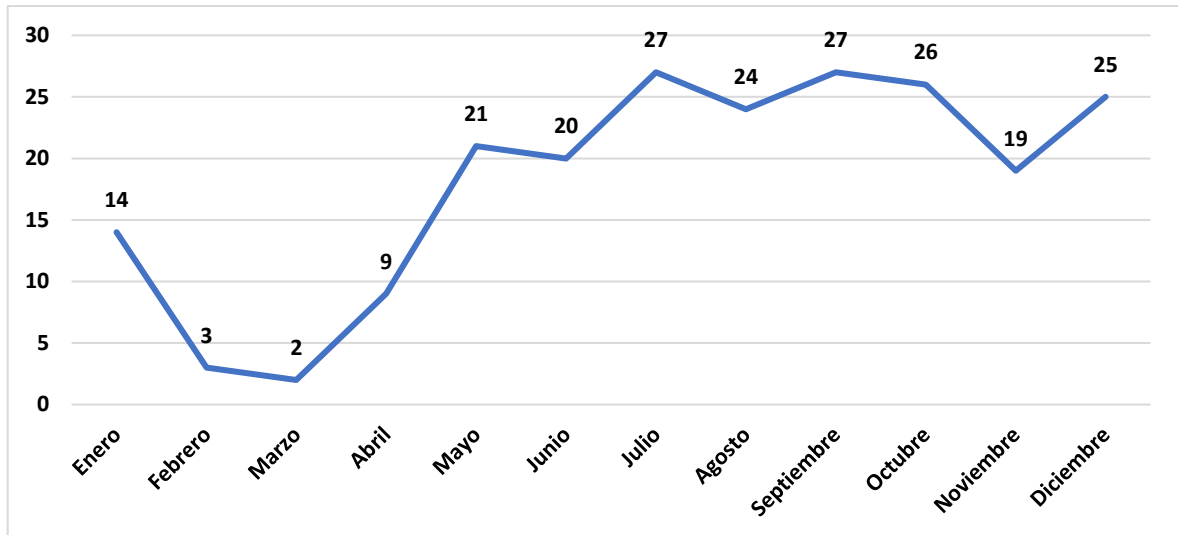
Ingrid Hidalgo · Diciembre 3, 2023 · 8:19 am



- PODRÁN CONTACTAR A DOS NÚMEROS DE TELÉFONO HABILITADOS
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE SORDOS APLAUDIÓ LA ACCIÓN



Gráfico 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de Publicaciones realizadas en Redes Sociales por mes, 2023



Fuente: SE9-1-1, Unidad de Relaciones Públicas y Prensa

Se brindaron capacitaciones externas durante el 2023 en los siguientes centros educativos.

Tabla 17: Sistema de Emergencias 9-1-1, Centros educativos visitados por semestre, 2023

Mes	I Semestre	II Semestre
JULIO		Colegio Campestre y Escuela Santa Marta
AGOSTO	Visita de estudiantes universitarios (ULACIT)	Liceo de Calle Fallas
SETIEMBRE	Actividad con niños de 6 escuelas de Heredia	Escuela Mariano Figueres Escuela Manuel Padilla
OCTUBRE	Escuela La Guaria	
NOVIEMBRE	Liceo de Calle fallas	Escuela La Perla (5 esquinas)

Fuente: SE9-1-1, Unidad de Relaciones Públicas y Prensa

Estas actividades fueron dirigidas a comunidades, y se implementó el plan piloto del libro de colorear con el objetivo de explicar a los menores la forma responsable de utilizar el 9-1-1.

8.5. Gestión de Logística Operativa

En la relación interinstitucional con las entidades vinculadas y articuladas al Sistema de Emergencias 9-1-, se realizan acciones para coordinar de mejor la atención de los reportes de emergencia que se reciben a nivel nacional.

En este sentido, la gestión operativa mantuvo una activa participación en los comités que integran a diferentes instituciones, cuyo objetivo es analizar

diferentes eventos y establecer las mejores formas de coordinación para la atención de estos, así como brindar información para informes específicos que ellas desarrollan, incluyendo información que es necesaria para los reportes de avance de las acciones de política pública de las cuales dichas instituciones son responsables.

Se reestablecieron contactos con diferentes entidades fuera del país, como la OEA, ECU9-1-1, 9-1-1 de Colombia y Perú, lo que permitió el intercambio de información y mejores prácticas en materia de atención de los centros de llamadas y eventos específicos, donde los aportes de Costa Rica sirven de guía para otros países.

8.6. Gestión de Electromecánica

En esta materia se ejecutaron las siguientes actividades:

- 93% de los despachos se les brindó mantenimiento preventivo
- Se dio mantenimiento correctivo a 3 de ellos, debido a que estaban operando con equipos dañados.
- Se realizó un diagnóstico de la infraestructura electromecánica, para lo cual se planificó para el 2024 una serie de actividades.

9. Limitaciones u Obstáculos

- En materia de presupuesto, el diferencial cambiario afectó la ejecución presupuestaria, dado debido a los contratos que se mantenían en ese tipo de moneda, ya que la baja en esta implicó una subejecución.
- La incertidumbre del traslado de las operaciones hizo que se retrase el inicio de trámites de adquisición dado que como las condiciones serían diferentes en otros inmuebles, no se podían iniciar con compras que luego no se iban a requerir en otros sitios como los dispensadores de agua.
- Limitaciones de personal, que afectaron actividades como:
 - Las sesiones de con el personal operativo, las cuales se vieron disminuidas y esto implicó un efecto sobre la retroalimentación que se da a estos funcionarios para que mejoren la gestión de los incidentes y se disminuyan las inconformidades.
 - Suspensión de incentivos no monetarios como felicitaciones y reconocimientos.
 - Disminución de los monitoreos del servicio al personal operativo y supervisor.
 - Posibilidad de un análisis más oportuno y expedito de las inconformidades que ingresan por mal servicio o trato del operador.

10. Retos

De cara a la ciudadanía e internamente el Sistema de Emergencias 9-1-1 se plantea retos importantes

Puntos de mejora	Retos
<p>Desarrollo de capacidades y obtención de recursos para mejorar la respuesta de la atención de las llamadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación a la ley de Creación de la Institución No.7566 para aumentar los ingresos por tasa que se perciben actualmente. 2. Contar con la solución inmobiliaria que se adapte a las necesidades institucionales, que permita la continuidad del servicio y cumpla con las normas nacionales e internacionales para centros de emergencia. 3. Promover la interoperabilidad con las instituciones de respuesta de manera que, ellos implementen acciones con enfoque de calidad que aseguren a los usuarios un servicio ágil y oportuno. 4.
<p>Fortalecimiento de las tecnologías para potenciar el uso del 9-1-1 mediante el uso de plataformas innovadoras orientadas a mejorar la experiencia del usuario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar herramienta informática para la Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia. Este tipo de herramienta es un tipo software único o un conjunto de paquetes de software integrado para gestionar los incidentes de emergencia que se generan desde el 9-1-1. Esto por cuanto, los recursos presupuestarios con que cuenta la institución resultan insuficientes para llevar a cabo este proyecto y darle el mantenimiento que requiere. 2. Integrar las tecnologías digitales para la optimización de los procesos, de manera que se generen flujos de trabajo inteligentes que agilicen la toma de decisiones y la prestación de los servicios, por medio de un proyecto de transformación digital. 3. Renovación de la página web institucional.

Puntos de mejora	Retos
<p>Fortalecimiento de las capacidades internas para contar con un servicio ágil y oportuno para la entrega y análisis de información a las partes interesadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de las Normas Técnicas para gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información, lo que representa inversión debido a la importancia de los datos con que cuenta la institución, los cuales han sido considerados de gran relevancia para el país, por la información sensible y confidencial que estos contienen. 2. Fortalecimiento de la Gestión por medio de la implementación del Modelo de Gestión para Resultados, lo que conlleva a una serie de identificación de brechas y establecimiento de elementos fundamentales que son pilares dentro del modelo, en este sentido, se presentan retos, decisiones y acciones de orden administrativo, técnico, humano y tecnológico para el cierre de brechas en materia de planificación, procesos, estructura, sistematización, tecnología, habilidades y conocimientos, continuidad, seguridad de la información entre otros, de manera que la gestión garantice el cumplimiento, control, trazabilidad y seguimiento necesarios para brindar resultados de calidad y generen el valor público esperado por las partes interesadas. 3. Establecer un centro de información y datos para poner a disposición de las partes interesadas aquella información que recopila la institución sobre los reportes de emergencia que ingresan por medio del 9-1-1 y que puede ser de interés para la toma de decisiones, elaboración de diagnósticos, generación de políticas y estudios por parte de los diferentes entes públicos y privados del país.

Puntos de mejora	Retos
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Adoptar las mejores prácticas en materia de Centros de Emergencia, para optar y por la Certificación Internacional de Calidad que ellos emiten y tener la posibilidad de desarrollar y profesionalizar al personal en temas atinentes al servicio. 5. Implementar acciones permanentes para gestionar la demanda de la población por el servicio que se brinda, de manera que, con la cantidad de personal actual se pueda mejorar el nivel de atención por parte de los operadore, disminuyendo la cola de espera de los usuarios. 6. Invertir en materia de recurso humano y cierre de brechas según los requerimientos que se deriven de la implementación del Modelo de Gestión para Resultados. 7. Mantener y evolucionar la estrategia de comunicación para concientizar a la población sobre el uso adecuado del 9-1-1 y disminuir la cantidad de llamadas improcedentes que se reciben. Así como, cumplir con la incorporación en la malla curricular escolar y colegial, de los ejes atinentes al 9-1-1 para formar a los estudiantes sobre el uso correcto del 9-1-1. 8. Fortalecer las relaciones con entes internacionales y otros 9-1-1 de la región, para ampliar el conocimiento, generar intercambio de experiencias e implementar mejores prácticas, de manera que el Sistema de Emergencias de Costa Rica, adopte acciones 9. Implementar en una su totalidad las Normas de Tecnologías de Información y las herramientas automatizadas necesaria para garantizar sistemas de información robustos y protegidos de cualquier posibilidad de ataque cibernético.

Puntos de mejora	Retos
	<p>10. Implementación del Plan de Continuidad del Servicio, que asegure a la institución contar con los instrumentos, lineamientos y requerimientos necesarios para garantizar a la población la atención de los reportes de emergencia en todo momento.</p> <p>11.</p> <p>12.</p>

11. Inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo

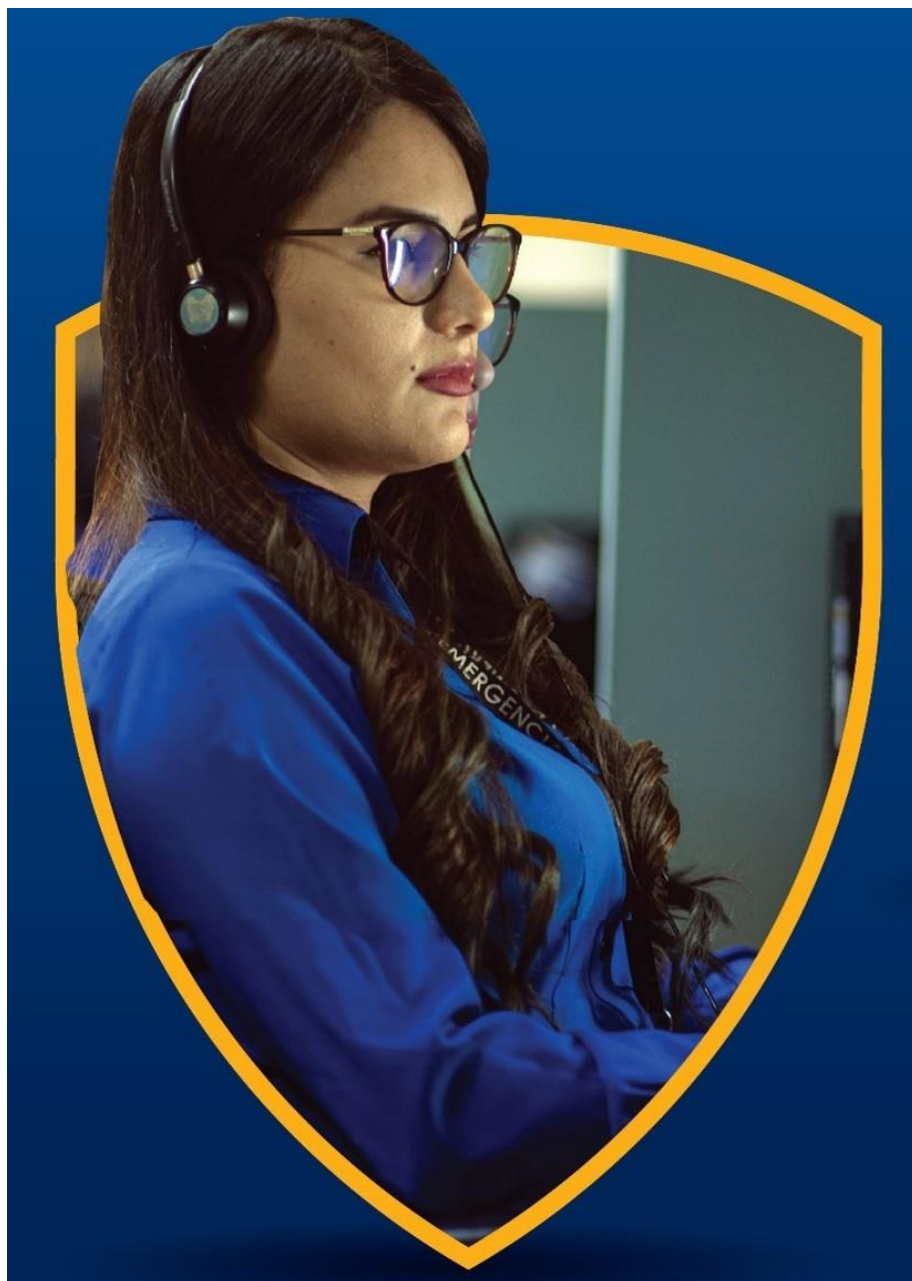
En el mediano y largo plazo, dentro de la estrategia institucional se tienen visualizadas las siguientes inversiones:

- Contar con un Sistema Automático de Despacho (CAD) que permita ofrecer a la población un servicio bajo los más altos estándares de calidad, agilidad, eficiencia y eficacia en la gestión de los incidentes de respuesta y a las instituciones contar con la trazabilidad necesaria de sus intervenciones para efectos de la planificación y el control de las emergencias.
- Ofrecer un servicio de información estadística, para toda la población y en particular para las instituciones del estado, por medio de la implementación de sistemas y herramientas que brinden datos oportunos, de calidad y suficientes para la planificación y la toma de decisiones a nivel nacional e institucional.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que incluye la automatización del Sistema.
- Implementación de herramientas tecnológicas que sistematicen los procesos.
- Lograr una certificación internacional para el Centro de Operaciones que permita de cara a la ciudadanía asegurar la calidad del servicio y los procesos que se desarrollan en la atención de reportes de emergencia.

- Mejorar la tecnología actual para la atención de los reportes de emergencia, de manera que se fortalezca el servicio con herramientas adicionales que faciliten a la ciudadanía el acceso al 9-1-1 y la gestión de los reportes con las instituciones vinculadas y articuladas.

Sistema de Emergencias 9-1-1

Informe Rendición de Cuentas Período 2023



Sustento de Información

Informes recopilados en base a la información referente a la rendición de cuentas institucional, que es presentada anualmente por las unidades ejecutoras: Staff de la Dirección, (Auditoría Interna, Asesoría Legal, Relaciones Públicas y Prensa, Logística Operativa y Electromecánica), Capital Humano, Finanzas, Proveeduría, Servicios Generales, Tecnologías de Información, Operaciones, Monitoreo de la calidad, Planificación y Control.

Elaborado por:

Carolina Jiménez Rodríguez,
Planificación y Control

Aprobado:

Adirman Miranda Mejía
Directora

Abril, 2023

