



PROYECTO (POI) PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022

1. Presentación

El Plan Operativo Institucional (POI) es un instrumento que busca orientar la gestión del Sistema de Emergencias 9-1-1, así como fortalecer el proceso de toma de decisiones; mediante la programación de las actividades y metas a ejecutar en el periodo 2022.

En el marco de las orientaciones estratégicas institucionales: Misión, Visión y Objetivos Estratégicos. se han propuesto un conjunto de metas, con las cuales se busca coadyuvar en la consecución del objetivo que la Ley 7566 demanda a la institución y de esta forma cumplir el valor público definido.

En virtud del alineamiento que debe existir entre los diferentes documentos institucionales, el Plan Operativo Institucional propuesto para el 2022 está fundamentado en el Plan Estratégico Institucional 2022-2026, el Plan Estratégico de TI y el Plan Plurianual 2022-2026.

2. Metodología

El proceso de formulación del POI 2022, se fundamenta en el Manual de Gestión Presupuestaria Institucional vigente M-FI-001.

Para la formulación de este periodo se ha utilizado la herramienta iPsum Plan, donde se estableció el Plan Estratégico Institucional y del cual se derivó el Plan Operativo Institucional propuesto para el 2022. Cada coordinador de unidad tuvo la responsabilidad de incorporar en la herramienta citada los requerimientos necesarios para cumplir con las actividades operativas y estratégicas, definiendo a su vez, el presupuesto estimado para la ejecución, periodo de ejecución y metas.

Una vez definidos los planes operativos estos fueron sometidos a revisión por parte de los Coordinadores de Macroproceso (Soporte a la Gestión Operativa y Servicio Ciudadano), quienes desde su investidura tuvieron la posibilidad de solicitar al personal a su cargo los ajustes que estimaran convenientes, en este sentido, la revisión radicó en la validación tanto de las actividades a ejecutar, riesgos y el contenido presupuestario solicitado.

Una vez aprobados los planes operativos por parte de los Coordinadores de Macroproceso, los planes fueron remitidos a Planificación y Control para la revisión de riesgos, subpartidas presupuestarias, ligamen entre los productos, metas e indicadores. Posterior a dicha revisión el documento mediante la misma herramienta fue aprobado y traslado a presupuesto para la revisión correspondiente.

La revisión de presupuesto es gobernanza del proceso financiero quienes tienen la responsabilidad de hacer un análisis de este, así como de los diferentes escenarios mediante la disminución y aumentos de las diferentes subpartidas para llegar a un presupuesto definitivo.

La formulación de la nómina fue gobernanza de Capital Humano mediante el módulo especial para ese fin, una vez definida la planilla final es trasladada a presupuesto para su revisión.

Una vez establecido el presupuesto final, sumando planilla y otras subpartidas, el Presupuesto es aprobado, y comunicado a Planificación y Control para realizar los ajustes necesarios en el POI.

La gobernanza de cada unidad está bien definida por la herramienta iPsum y solamente quienes tienen acceso a los diferentes módulos por seguridad, pueden modificar los datos, quedando registro en bitácora de todo lo actuado.

3. Sustento legal del Sistema de Emergencias 9-1-1

Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1

“ARTICULO 1.- Creación

Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes. El nivel de desconcentración será máximo, según el inciso 3) del artículo 83, de la Sección I, Capítulo III, Título III de la Ley General de la Administración Pública, respecto a las competencias que, de manera exclusiva, la presente ley asigna al Sistema. (Así reformado por el artículo único de la ley N° 7663 de 21 de marzo de 1997)”

4. Funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 según la ley de Creación No. 7566

“ARTICULO 3.- Funciones

Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1:

a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes. Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única

para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.

b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia. (Así reformado el inciso anterior por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él.

d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad.”

5. Marco Filosófico

Misión

Garantizar una respuesta interinstitucional al país en el trámite de las llamadas e incidentes de emergencia que ingresan al 9-1-1, sustentados en infraestructura tecnológica innovadora, gestión de procesos y un equipo de trabajo disciplinado, distinguido por su compromiso, solidaridad y humanidad.

Visión

Ser reconocidos en el ámbito nacional e internacional como una institución transparente, ágil, de alta interoperabilidad y calidad de servicio en beneficio directo de la población.

Valores institucionales

Según lo establecido en el Plan Estratégico 2017-2021, se mantienen los siguientes valores que dan forma a la cultura y comportamientos esperados de las personas en la organización.

Solidaridad: Colaboración para la atención de las emergencias en donde la vida, la integridad y la seguridad de los ciudadanos se encuentre comprometida. Parte del sentimiento y la actitud social de unidad basada en metas o intereses comunes; se refiere a ayudar sin recibir nada a cambio con la aplicación de lo que se considera es bueno para todos.

Disciplina: Es el cumplimiento de las acciones, normas y procedimientos que determinan las obligaciones y que permiten brindar un servicio de calidad, orden,

eficacia y excelencia como parte del deber y responsabilidad, para estar en condiciones de realizar las actividades que nos piden y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedores de la confianza de los ciudadanos.

Compromiso: Tomar conciencia de la importancia y el cumplimiento de la labor, poniendo al máximo las capacidades, conociendo y aceptando las obligaciones de hacer el trabajo con excelencia.

Humanismo: Atención del servicio con comprensión, empatía, sensibilidad, respeto, para prevenir y ayudar en el momento de la emergencia a los ciudadanos.

Valor Público

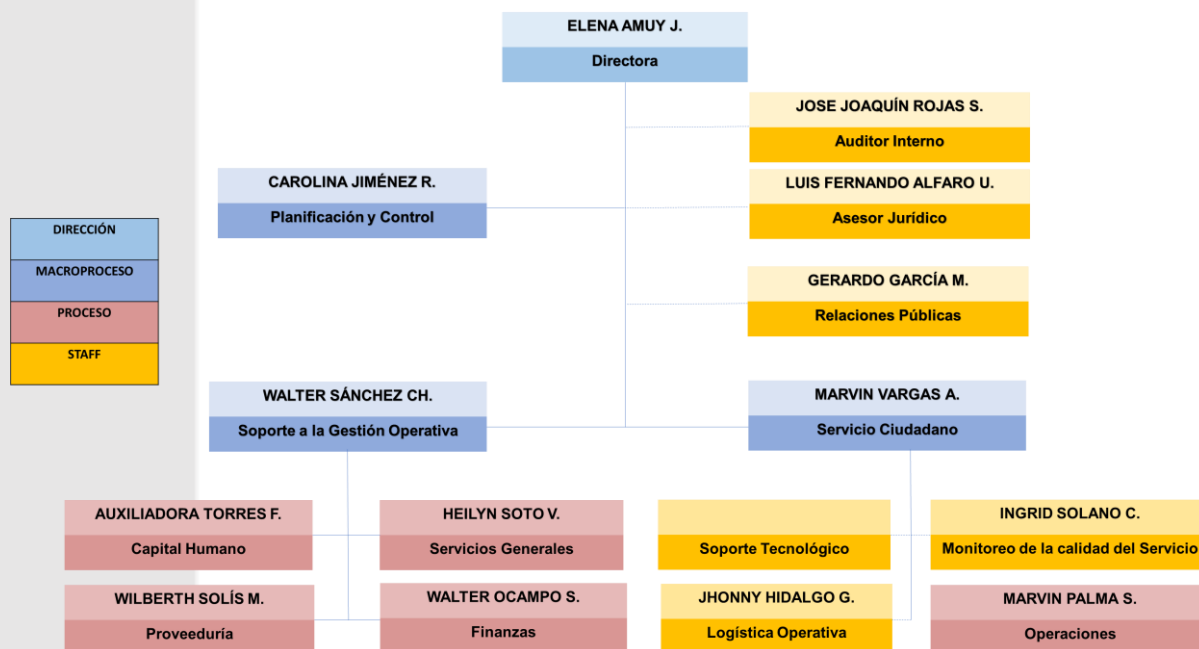
Asegurar la atención efectiva de las emergencias

Actores del Sistema de Emergencias 9-1-1:

Según la ley 7566 de creación del Sistema de Emergencias de Costa Rica establece los actores conformantes de la comisión coordinadora constituida por:

1. Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
2. Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Benemérito Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros.
4. Ministerio de Seguridad Pública.
5. Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
6. Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
7. Instituto Costarricense de Electricidad.
8. Benemérita Cruz Roja Costarricense.

6. Estructura organizativa vigente



7. Ejes, Objetivos Estratégicos, metas y actividades del Plan Estratégico Institucional.

Eje	Eje estratégico 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
Objetivo Estratégico	Objetivo 1.1 Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1
Meta1	Metodología y el plan de acción para establecer los SLA del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2021.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación de una metodología para establecer los parámetros de los SLA para el Sistema de Emergencias 9-1-1. 2. Elaboración del plan de acción para establecer los SLA a partir de la priorización por tipo de incidente. 3. Validación de la Comisión Coordinadora sobre el esquema de interoperabilidad y el modelo de gestión de la calidad en el SE911
Meta 2	Acuerdos de nivel de servicio de cada una de las instituciones adscritas para el 2021.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discusión y acuerdo, <i>en conjunto</i>, de los niveles de servicio establecidos y por establecer de cada una de las instituciones adscritas. 2. Capacitación y actualización de los parámetros de los SLA y los protocolos respectivos al personal de todas las instancias del Sistema de Emergencias 9-1-1. 3. Seguimiento a los niveles de servicio alcanzados y tomar las decisiones o acciones correctivas necesarias para su implementación efectiva.
Objetivo Estratégico	Objetivo 1.2 Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.
Meta 1	Esquema de planificación y gestión con base en resultados y riesgos para el 2021.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de un proceso participativo y las herramientas para el desarrollo de planes estratégicos y operativos con base en resultados y valoración de riesgos. 2. Capacitación de los funcionarios de la entidad 9-1-1 en el proceso y las herramientas de planificación estratégica y operativa.
Meta 2	1. Esquema de gestión implementado con seguimiento y evaluación para el 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos el 90% del personal capacitado. • Seguimiento semestral. • Evaluación anual del esquema.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y evaluación de los resultados de la planificación estratégica y operativa. 2. Automatización del sistema de planificación con base en riesgos
Meta 3	Implementar el proceso de transformación organizacional del Sistema de Emergencias 9-1-1
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de propuestas organizacionales: manual de organización y funciones, manual de procesos y procedimientos, herramientas del sistema de recursos humanos, plan de gestión del cambio y plan de comunicación. 2. Implementación de las recomendaciones brindadas.
Objetivo Estratégico	Objetivo 1.3 Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias
Meta 1.	Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque de interoperabilidad para el 2022.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del alcance, la política, objetivos y las estrategias de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 2. Sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en los principios y procesos de gestión de calidad 3. Establecimiento del equipo de auditores internos de la calidad. 4. Implementación del Manual de procedimientos vigente 5. Auditoría interna de Línea Base
Meta 2:	Mejora sistemática de los procesos definidos en el Mapa de Procesos vigente
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir equipos y capacitarlos en metodología para la mejora continua de procesos 2. Implementar las mejoras en los procesos con las evidencias correspondientes
Meta 3:	Reconocimiento de las buenas prácticas de gestión en la atención efectiva de emergencias a partir del 2021
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías internas y de acciones correctivas. 2. Realización de auditoría de verificación de cumplimiento previo 3. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías externas de certificación y acciones correctivas.

Eje	Eje estratégico 2: Desarrollo e innovación de las tecnologías de información y comunicación (TICs)
Objetivo Estratégico	Objetivo 2.1 Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
Meta1	Disponibilidad del servicio 24/7, 365 días.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de un estudio de alcance sobre la disponibilidad en las instituciones adscritas de: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telecomunicaciones y la cobertura territorial. • Infraestructura de servidores y almacenamiento • Computadores y energía. 2. Coordinación de los planes de inversión y las acciones requeridas para asegurar la atención 24/7 en las instituciones adscritas.
Meta 2	Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la factibilidad del uso de: <ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia LTE 4G. • Redundancia en plataforma tecnológica (Central telefónica, Sistema de grabación, red de comunicación, conectividad y enlaces, CAD, Hardware, almacenamiento de datos) 2. Implementación de las soluciones tecnológicas seleccionadas.
Meta 3.	Aplicación que permita la atención de emergencias, interoperación y trazabilidad de la gestión de los servicios, implementada.

Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Levantamiento de requerimientos para la adquisición o desarrollo de un aplicativo, contemplando las tecnologías emergentes disponibles en el mercado (inteligencia artificial, geolocalización, sistemas móviles) e integración a servicios tracking, siguiendo la norma ISO 22320 Escogencia de la opción de aplicativo CAD adecuado a los requerimientos de operación del Sistema 9-1-1. Plan de inversión para la implementación de un sistema para la gestión (CAD) del 9-1-1. Plazo de la inversión 36 meses.
Meta 4.	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de un estudio técnico y de mercado para las opciones de arrendamiento de un centro de cómputo alternativo. Desarrollo de un estudio técnico y de mercado de herramientas tecnológicas para implementar en las instalaciones del 9-1-1 que mejore las condiciones de operación
Objetivo Estratégico	Objetivo 2.2 Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente
Meta 1	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Levantamiento de requerimientos para la adquisición o desarrollo de la plataforma de servidores y almacenamiento requeridos para los servicios de TI incluyendo los servicios de sitio alternativo. Consolidación de la infraestructura de servidores y almacenamiento. Dimensionamiento del requerimiento de espacio acondicionado con sistemas alternos de energía y telecomunicaciones para los servicios del 9-1-1 para tener una condición para la prestación del servicio al 99%.
Meta 2	Aplicativo para la gestión financiera, de recursos humanos, materiales y de administración general
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Levantamiento de requerimientos para la adquisición de un aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración. Plan de inversión para el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración aprobado. Asignación del recurso humano requerido para la adecuada funcionabilidad de la plataforma tecnológica y el cumplimiento de las directrices legales y de control interno.
Objetivo Estratégico	Objetivo 2.3 Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias
Meta 1.	Herramientas para el procesamiento y análisis de amplios volúmenes de datos implementadas.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de un estudio técnico y de mercado para las opciones de la adquisición de la solución integrada en análisis de minería de datos. Implementación de la opción de solución para el análisis de datos.

Eje	Eje estratégico 3: Gestión de recursos financieros y materiales
Objetivo Estratégico	Objetivo 3.1 Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera
Meta1	Control efectivo sobre los ingresos actuales.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Mapeo de los agentes de percepción y elaboración de bases de datos con la información requerida sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan y las bases imponibles. Formulación e implementación con el apoyo de la Tributación Directa, de mecanismos automatizados para el control efectivo sobre los ingresos provenientes de los agentes de percepción de las tasas tributarias.
Meta 2	Fuentes de ingreso adicionales.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración de la reglamentación para artículo 7 Ley 7566 (tasa de financiamiento) o promoverla en el Proyecto de Ley. Desarrollo de una estrategia para dar seguimiento al Proyecto de Ley.
Meta 3.	Control de las llamadas indebidas mejorado.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Identificación de los números telefónicos que generan llamadas indebidas de todos los operadores de servicios de telecomunicaciones para realizar la cobranza efectiva y oportuna de multas. Mejoramiento de los procesos de cobro y elaboración de la reglamentación para artículo, 16,17, 18, 19, 20 LEY 7566 (multas llamadas indebidas) o promoverla en el Proyecto de Ley.
Objetivo Estratégico	Objetivo 3.2 Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.

Meta 1	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Articulación del Plan Estratégico Institucional, Plan Estratégico de Tecnologías de Información, Plan de Adquisiciones, Plan Operativo, con el presupuesto institucional. 2. Mejoramiento del proceso de planificación-presupuesto operativo 3. Mejoramiento del proceso de contratación administrativa y pagos a proveedores. 4. Implementación de un sistema de rendición de cuentas
Meta 2	Módulo de Costos de actividades implementado en el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración (ERP).
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de los requerimientos, procedimientos, controles y estructura de costos. 2. Capacitación de funcionarios en el uso e implementación del módulo de costos. 3. Operación del módulo de costos como insumo para la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos.
Objetivo Estratégico	Objetivo 3.3 Mejorar las condiciones de infraestructura física
Meta 1.	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia, realizado.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de requerimientos para instalaciones físicas adecuadas a la operación continua y segura del 9-1-1. 2. Elaboración del estudio de factibilidad y las opciones de implementación. 3. Elaboración del plan de inversión para la implementación de la planta física en donde operen los servicios del 9-1-1.
Eje	Eje estratégico 4: Gestión del Talento Humano
Objetivo Estratégico	Objetivo 4.1 Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1
Meta1	Cultura meta implementada.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres de definición de la cultura organizacional meta (considerando la calidad, el liderazgo efectivo y comunicación asertiva) 2. Identificación de las brechas entre cultura organizacional actual y cultura organizacional meta. 3. Diseño del Plan de acción de cierre de brechas 4. Implementación y evaluación del plan de cierre de brechas
Objetivo Estratégico	Objetivo 4.2 Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1
Meta 1.	Procesos (políticas y herramientas) de gestión de talento humano por competencias implementados.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de las políticas de talento humano 2. Implementación de los procedimientos de gestión requeridos por el área de talento humano. 3. Elaboración de las herramientas requeridas para los procesos de gestión del talento humano. 4. Evaluación continua del funcionamiento de los procesos de gestión de talento humano.
Objetivo Estratégico	Objetivo 4.3 Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.
Meta 1	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de las brechas de competencias individuales. 2. Elaboración de planes de cierre de brechas. 3. Implementación de los planes de cierre de brechas. 4. Evaluación de las competencias individuales desarrolladas vs la brecha determinada

Plan Operativo Institucional 2022

a. Fuentes de financiamiento

Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes de Financiamiento para el presupuesto 2022

Código	Fuente de financiamiento
1	Tasa de Financiamiento
2	Multas por llamadas indebidas al 9-1-1

8. Objetivos estratégicos

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, objetivos estratégicos vinculados en el Plan Operativo Anual 2022

Número	Objetivo estratégico institucional
1.1	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1
1.2	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.
1.3	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias
2.1	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
2.2	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente
2.3	Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias
3.1	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la estabilidad financiera
3.2	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.
3.3	Mejorar las condiciones de infraestructura física
4.1	Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1
4.2	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencia 9-1-1
4.3	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.

Fuente: iPsum Plan

9. Estructura programática

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, estructura programática institucional para el Plan Operativo Anual 2022

Programa/ Subprograma	Área/ Actividad	Estructura organizativa	Nombre	Referencia organizativa I	Nivel
1			PROGRAMA SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1		Programa
001-01			GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO		Subprograma
001-01	2		SOPORTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		Área
001-01	02	0	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Soporte a la Gestión Administrativa	Actividad
001-01	02	1	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Capital Humano	Nivel 2
001-01	02	1	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Salud y Seguridad Ocupacional	Nivel 3
001-01	02	2	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Finanzas	Nivel 2

001-01	02	3	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Proveeduría	Nivel 2
001-01	02	4	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	Nivel 2
001-01	02	5	SOPORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Archivo Central	Nivel 2
001-01	02	0	DIRECCIÓN	Dirección	Actividad
001-01	02	0	ASESORÍA JURÍDICA	Asesoría Jurídica	Actividad
001-01	3		PLANIFICACIÓN Y CONTROL		Área
001-01	03	0	PLANIFICACIÓN Y CONTROL INTERNO	Planificación y Control Interno	Actividad
001-01	4		COMUNICACIÓN, IMAGEN Y EDUCACIÓN		Área
001-01	04	0	RELACIONES PÚBLICAS Y PRENSA	Relaciones Públicas y Prensa	Actividad
001-01	6		AUDITORÍA INTERNA		Área
001-01	06	0	AUDITORÍA INTERNA	Auditoría Interna	Actividad
001-02			GESTIÓN OPERATIVA		Subprograma
001-02	1		SERVICIO CIUDADANO		Área
001-02	01	0	SERVICIO CIUDADANO	Servicio Ciudadano	Actividad
001-02	01	1	SERVICIO CIUDADANO	Operaciones	Nivel 2
001-02	01	2	SERVICIO CIUDADANO	Logística Operativa	Nivel 2
001-02	01	3	SERVICIO CIUDADANO	Monitoreo de la Calidad del Servicio	Nivel 2
001-02	01	4	SERVICIO CIUDADANO	Soporte Tecnológico	Nivel 2

Fuente: iPsum Plan

10. Productos y objetivos específicos

Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Productos y Objetivos Estratégicos por Centro de Costo según Objetivo del Subprograma Servicio Ciudadano, Plan Operativo Institucional 2022

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Logística Operativa	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.	Interoperabilidad
Logística Operativa	Estratégico	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	Metodología y el plan de acción para establecer los SLA del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2021.
Logística Operativa	Estratégico	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	Acuerdos de nivel de servicio de cada una de las instituciones adscritas para el 2021.
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque de interoperabilidad para el 2022.
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Calidad de la atención del servicio
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Reconocimiento de las buenas prácticas de gestión en la

			atención efectiva de emergencias a partir del 2022.
Operaciones	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado
Operaciones	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia
Servicio Ciudadano	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia. /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. / 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.	Servicios Operativos y Tecnológicos
Soporte Tecnológico	Genérico	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias	Herramientas para el procesamiento y análisis de amplios volúmenes de datos implementadas
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Disponibilidad del servicio 24/7, 365 días
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Aplicativo para la gestión financiera, de recursos humanos, materiales y de administración general.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Aplicación que permita la atención de emergencias, interoperación y trazabilidad de la gestión de los servicios, implementada.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Productos y Objetivos Estratégicos por Centro de Costo según Objetivo del Subprograma Gestión administrativa y de apoyo, Plan Operativo Institucional, 2022

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Archivo Central	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Apoyo
Asesoría Jurídica	Específico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Servicios de apoyo
Auditoría Interna	Genérico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías,	Servicios de Control

		fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	
Capital Humano	Estratégico	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1
Capital Humano	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 humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios de Recurso Humano
Capital Humano	Estratégico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas
Capital Humano	Estratégico	Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	Cultura meta implementada
Dirección	Específico	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales
Finanzas	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros
Finanzas	Estratégico	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional
Finanzas	Estratégico	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Módulo de Costos de actividades implementado en el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración (ERP)
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado
Planificación y Control Interno	Genérico	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.	Servicios de Planificación y Control
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de gestión implementado con seguimiento y evaluación para el 2022. Al menos el 90% del personal capacitado. Seguimiento semestral Evaluación anual del esquema
Planificación y Control Interno	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Mejora sistemática de los procesos definidos en el Mapa de Procesos vigente
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Implementar el proceso de transformación organizacional del Sistema de Emergencias 9-1-1
Planificación y Control Interno	Estratégico colaborativo	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de planificación y gestión con base en resultados y riesgos para el 2021.
Proveeduría	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos,	Servicios de Aprovisionamiento

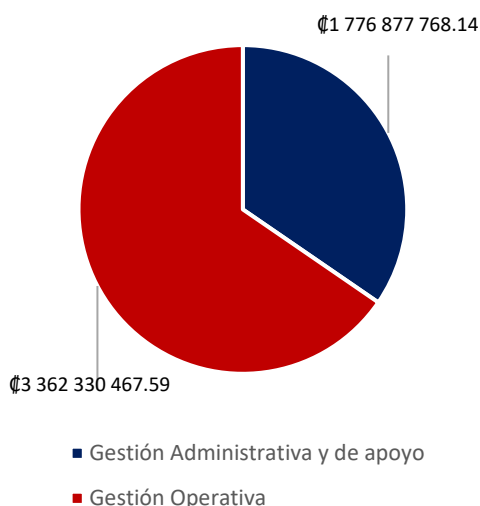
		para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	
Relaciones Públicas y Prensa	Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar el riesgo psicosocial laboral	Plan de intervención del riesgo psicosocial
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la ergonomía laboral	Implementar programa de ergonomía
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la higiene laboral	Implementación de planes de intervención ante Pandemias
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Audiometrías de tamizajes y clínicas
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Servicios de atención médica laboral y medicina asistencial
Servicios Generales	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales
Servicios Generales	Estratégico colaborativo	Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales
Soporte a la Gestión Administrativa	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio. 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 humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios Financieros y Administrativos
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico	Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia, realizado

11. Distribución del presupuesto 2022 por producto

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución del Presupuesto 2022 por producto, Plan Operativo Institucional, 2022

Producto	Monto	%
Servicios de Recurso Humano	₡3 141 059 981.61	61.12%
Servicios Generales	₡743 544 799.08	14.47%
Servicios de apoyo	₡574 210 646.80	11.17%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	₡451 547 849.74	8.79%
Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	₡181 000 000.00	3.52%
Servicios de Planificación y Control	₡27 738 280.00	0.54%
Servicios de atención médica laboral y medicina asistencial	₡7 751 500.00	0.15%
Servicios de Aprovisionamiento	₡3 203 945.00	0.06%
Servicios Financieros	₡2 352 000.00	0.05%
Audiometrías de tamizajes y clínicas	₡2 248 500.00	0.04%
Educación y Comunicación	₡1 818 400.00	0.04%
Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	₡1 527 733.50	0.03%
Interoperabilidad	₡938 264.00	0.02%
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	₡266 336.00	0.01%
	₡5 139 208 235.73	100%

Gráfico 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución del Presupuesto 2022 por subprogramas, Plan Operativo Institucional 2022



Los productos son los bienes/servicios generados por los programas o subprogramas presupuestarios para el 2022, el 65.43% de los productos se encuentran asociados al programa de Gestión Operativa y el 34.57% al programa de Gestión Administrativa y de Apoyo, respecto al presupuesto total.

12. Distribución del presupuesto por objetivos

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución del Presupuesto 2022 según tipo de objetivo, Plan Operativo Institucional 2022

TIPO	OBJETIVOS	Monto previsto	%
Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	₡4 464 371 372.49	86.87%
Genérico	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.	₡479 286 129.74	9.33%
Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	₡181 000 000.00	3.52%
Genérico	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	₡10 000 000.00	0.19%
Genérico	Gestionar la seguridad y las emergencias	₡1 527 733.50	0.03%
Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	₡1 818 400.00	0.04%
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.	₡938 264.00	0.02%
Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	₡266 336.00	0.01%
TOTAL		₡5 139 208 235.73	100.0%

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Elaboración propia, información suministrada por unidad de finanzas, proyecto de presupuesto 2022

13. Distribución del presupuesto 2022 programa presupuestario

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución de partidas por subprograma presupuestaria, Plan Operativo Institucional, 2022

Objetos	PARTIDA	Presupuesto 2022	Composición relativa por partida	Subprograma 01 Gestión Operativa	Subprograma 02 Gestión Administrativa y de Apoyo
0	REMUNERACIONES	₡3 036 429 156.82	59.08%	₡2 185 110 260.76	₡851 318 896.07
1	SERVICIOS	₡1 121 732 873.82	21.83%	₡325 795 449.74	₡795 937 424.08
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	₡5 316 733.50	0.10%	₡2 039 000.00	₡3 277 733.50
5	BIENES DURADEROS	₡305 918 000.00	5.95%	₡305 918 000.00	₡0.00
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	₡95 630 824.79	1.86%	₡72 049 757.10	₡23 581 067.69
9	CUENTAS ESPECIALES	₡574 180 646.80	11.17%	₡574 180 646.80	₡0.00
	TOTAL	₡5 139 208 235.73	100.00%	₡3 465 093 114.39	₡1 674 115 121.34
	Composición relativa por programa			67.42%	32.58%

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Elaboración propia, información suministrada por unidad de finanzas, proyecto de presupuesto 2022

El mayor porcentaje del presupuesto se concentra en el Programa de Gestión Operativa, para dar continuidad a la operación, en este sentido se incluyeron los recursos necesarios para mantener los contratos vigentes y suplir elementos básicos de la operación, así como de la plataforma de voz, mantenimientos preventivos y correctivos entre otros.

14. Distribución de la subpartida de servicios

Tabla 9: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución de la subpartida de Servicios, Plan Operativo Institucional, 2022

Partida	Actividad	Presupuesto
1.01.01 Alquiler de edificios, locales y terrenos	Supervisión Servicio de Alquiler del Edificio	€351 189 514.08
1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	Supervisión de contrato de equipo de impresión y fotocopiado	€3 000 000.00
1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	Supervisión de contrato de arrendamiento de equipos de comunicación y seguridad	€124 493 869.74
1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	Supervisión de contrato de arrendamiento de equipos de cómputo	€96 000 000.00
1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	Supervisión de contrato de arrendamiento de dispositivos telefónicos	€11 500 000.00
1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	Continuidad del Servicio Administrado ERP	€190 624 785.00
1.01.04 Alquiler de equipo y derecho para telecomunicaciones	Supervisión de contrato de Servicio de Telecomunicaciones	€38 334 500.00
1.01.99 Otros alquileres	Supervisión de contrato de servicio de Plataforma de Voz	€38 334 500.00
1.02.01 Servicio de agua y alcantarillado	Pago de Suministro de Agua	€10 800 000.00
1.02.02 Servicio de energía eléctrica	Pago del Suministro de Energía Eléctrica	€48 000 000.00
1.02.03 Servicio de correo	Pago de Apartado Postal	€20 000.00
1.02.03 Servicio de correo	Pago del servicio de correo certificado para el envío de expedientes de Multas por llamadas indebidas	€780 000.00
1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	Pago de servicios celulares	€266 336.00
1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	Pago del celular de guardia	€126 000.00
1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	Pago servicio celular institucional	€288 264.00
1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	Pago de servicio de telefonía móvil	€218 400.00
1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	Pago de Servicio Celular	€101 000.00
1.03.01 Información	Publicaciones en el diario oficial La Gaceta	€1 000 000.00
1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	Pago servicio uso plataforma SICOP y firmas digitales	€1 053 945.00
1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	Pago de las comisiones bancarias.	€200 000.00
1.03.07 Servicios de tecnologías de información	Continuidad de la contratación de iPsum-Plan	€17 738 280.00
1.03.07 Servicios de tecnologías de información	Certificado de agente electrónico del Sistema del Emergencias 9-1-1 y firmador digital del BCCR	€30 000.00
1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	Controlar el consumo de citas médicas asistenciales por mes	€7 751 500.00
1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	Revisión y seguimiento de audiometrías	€2 248 500.00
1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	Contratación de Auditoria Externa a los Estados Financieros	€1 372 000.00
1.04.06 Servicios generales	Supervisión del Servicio de Vigilancia	€72 540 000.00
1.04.06 Servicios generales	Supervisión Servicio de Limpieza	€53 604 000.00
1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	Pago de RTV de la Flotilla Vehicular	€75 000.00
1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	Continuidad del Servicio de Fumigación	€500 000.00
1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	Pago de CICAP/Entregable (s) trasladado(s)al 2022.	€10 000 000.00
1.05.01 Transporte dentro del país	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€166 980.00
1.05.01 Transporte dentro del país	Pago de peajes y parqueos	€37 000.00

1.05.02 Viáticos dentro del país	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€185 000.00
1.05.02 Viáticos dentro del país	Pago de viáticos	€613 000.00
1.05.02 Viáticos dentro del país	Visitas a Centros Educativos, comunidades, instituciones públicas y privadas para brindar charlas sobre el uso correcto del 9-1-1	€500 000.00
1.05.02 Viáticos dentro del país	Pago de Viáticos	€330 500.00
1.06.01 Seguros	Pago de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular	€2 500 000.00
1.06.01 Seguros	Pago de Póliza de Riesgos del Trabajo	€9 000 000.00
1.07.02 Actividades protocolarias y sociales	Reconocimiento a la excelencia	€100 000.00
1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	Supervisión de contrato de mantenimiento de plantas eléctricas	€3 900 000.00
1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€800 000.00
1.08.05 Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de la Flotilla Vehicular	€500 000.00
1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	Supervisión de contrato de mantenimiento de aires acondicionados centro de datos	€2 850 000.00
1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	Adquisición del Servicio de Mantenimiento de Equipo y Mobiliario de Oficina	€250 000.00
1.08.08 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	Supervisión de contrato de mantenimiento de UPS	€4 900 000.00
1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	Gestionar mantenimiento de extintores	€650 000.00
1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de Dispensadores de Agua	€510 000.00
1.09.99 Otros impuestos	Pago de Marchamo de la Flotilla Vehicular	€2 500 000.00
1.09.99 Otros impuestos	Pago de especies fiscales de contrataciones	€1 250 000.00
1.99.99 Otros servicios no especificados	Continuidad del Servicio de Desinfección de Instalaciones y Aires Acondicionados	€8 000 000.00
TOTAL		€1 121 732 873.82

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Elaboración propia, información suministrada por unidad de finanzas, proyecto de presupuesto 2022

15. Distribución de subpartida de materiales y suministros

Tabla 10: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución de la subpartida de Materiales y Suministros, Plan Operativo Institucional, 2022

Partida	Actividad	Presupuesto
2.01.01 Combustibles y lubricantes	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€260 000.00
2.01.01 Combustibles y lubricantes	Adquisición de combustible para la flotilla vehicular	€1 000 000.00
2.01.02 Productos farmacéuticos y medicinales	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€15 000.00
2.01.02 Productos farmacéuticos y medicinales	Compra de productos farmacéuticos	€167 240.00
2.01.99 Otros Productos químicos y conexos	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€30 000.00
2.03.04 Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€730 000.00
2.04.01 Herramientas e instrumentos	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€15 000.00
2.04.02 Repuestos y accesorios	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€919 000.00
2.04.02 Repuestos y accesorios	Compra de repuestos	€225 000.00
2.04.02 Repuestos y accesorios	Adquisición de Repuestos	€500 000.00
2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo	Contratación de suministros	€400 000.00
2.99.02 Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	Compra de equipo	€460 633.50
2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	Contratación de suministros	€500 000.00

2.99.05 Útiles y materiales de limpieza	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€70 000.00
2.99.05 Útiles y materiales de limpieza	Compra de artículos de limpieza	€24 860.00
TOTAL		€5 316 733.50

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Elaboración propia, información suministrada por unidad de finanzas, proyecto de presupuesto 2022

16. Distribución de Subpartida de bienes duraderos

Tabla 11: Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución de la subpartida de Bienes Duraderos, Plan Operativo Institucional, 2022

Partida	Actividad	Presupuesto
5.01.03 Equipo de Comunicación	Adquisición Central Telefónica Administrativa	€29 118 000.00
5.01.05 Equipo de cómputo	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	€5 650 000.00
5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	Renovación del sistema de supresión de incendios en sala de equipos	€11 800 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Supervisión de contrato Actualización del Sistema de Antivirus	€7 400 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Supervisión de contrato Microsoft365	€20 500 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Supervisión de contrato Actualización del Sistema de respaldos de información	€1 800 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Actualización de licencias VMware	€19 000 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Contratación del producto Microsoft SQL Server 2019	€162 000 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Contratación del producto Microsoft SQL Server 2019	€48 000 000.00
5.99.03 Bienes intangibles	Adquisición de certificado multidominio	€650 000.00
TOTAL		€305 918 000.00

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Elaboración propia, información suministrada por unidad de finanzas, proyecto de presupuesto 2022

17. Resumen, Plan operativo institucional 2022

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 01: GESTIÓN OPERATIVA

SUBPROGRAMA	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD A EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Remuneraciones	€2 185 110 260.76
TOTAL REMUNERACIONES					€2 185 110 260.76
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de equipo de impresión y fotocopiado	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€3 000 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de arrendamiento de equipos de comunicación y seguridad	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€124 493 869.74
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de arrendamiento de equipos de cómputo	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€96 000 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de arrendamiento de dispositivos telefónicos	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€11 500 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de Servicio de Telecomunicaciones	1.01.04 Alquiler de equipo y derecho para telecomunicaciones	€38 334 500.00



01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de servicio de Plataforma de Voz	1.01.99 Otros alquileres	₡38 334 500.00
01 Gestión Operativa	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Pago de servicios celulares	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	₡266 336.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Pago del celular de guardia	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	₡126 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Interoperabilidad	Pago servicio celular institucional	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	₡288 264.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	1.05.01 Transporte dentro del país	₡166 980.00
01 Gestión Operativa	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.	Interoperabilidad	Pago de peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	₡37 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	1.05.02 Viáticos dentro del país	₡185 000.00
01 Gestión Operativa	Generar acciones permanentes para mejorar y	Interoperabilidad	Pago de viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	₡613 000.00



	mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.				
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de mantenimiento de plantas eléctricas	1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	€3 900 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	€800 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de mantenimiento de aires acondicionados centro de datos	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€2 850 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato de mantenimiento de UPS	1.08.08 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	€4 900 000.00
TOTAL SERVICIOS					€325 795 449.74
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.01.01 Combustibles y lubricantes	€260 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.01.02 Productos farmacéuticos y medicinales	€15 000.00



01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.01.99 Otros Productos químicos y conexos	€30 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.03.04 Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	€730 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.04.01 Herramientas e instrumentos	€15 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.04.02 Repuestos y accesorios	€919 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	2.99.05 Útiles y materiales de limpieza	€70 000.00
TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS					€2 039 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Adquisición Central Telefónica Administrativa	5.01.03 Equipo de Comunicación	€29 118 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento técnico preventivo y correctivo	5.01.05 Equipo de cómputo	€5 650 000.00



	gestión institucional y el Control Interno.				
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Renovación del sistema de supresión de incendios en sala de equipos	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€11 800 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato Actualización del Sistema de Antivirus	5.99.03 Bienes intangibles	€7 400 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato Microsoft365	5.99.03 Bienes intangibles	€20 500 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contrato Actualización del Sistema de respaldos de información	5.99.03 Bienes intangibles	€1 800 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Actualización de licencias VMware	5.99.03 Bienes intangibles	€19 000 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Contratación del producto Microsoft SQL Server 2019	5.99.03 Bienes intangibles	€162 000 000.00
01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Contratación del producto Microsoft SQL Server 2019	5.99.03 Bienes intangibles	€48 000 000.00



01 Gestión Operativa	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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Adquisición de certificado multidominio	5.99.03 Bienes intangibles	€650 000.00
TOTAL BIENES DURADEROS					€305 918 000.00
01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Transferencias Corrientes	€72 049 757.10
TOTAL TRANSFERENCIAS CORRIENTES					€72 049 757.10
01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de apoyo	Atención de situaciones de no presupuestadas	9.02.01 Sumas libres sin asignación presupuestaria	€572 049 245.60
01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de apoyo	Atención de situaciones de no presupuestadas	9.02.01 Sumas libres sin asignación presupuestaria	€2 131 401.20
TOTAL CUENTAS ESPECIALES					€574 180 646.80
TOTAL SUBPROGRAMA					€3 465 093 114.39

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO

SUBPROGRAMA	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD A EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Remuneraciones	€851 318 896.07
TOTAL REMUNERACIONES					€851 318 896.07



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión Servicio de Alquiler del Edificio	1.01.01 Alquiler de edificios, locales y terrenos	€351 189 514.08
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio Administrado ERP	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€190 624 785.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Suministro de Agua	1.02.01 Servicio de agua y alcantarillado	€10 800 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago del Suministro de Energía Eléctrica	1.02.02 Servicio de energía eléctrica	€48 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Apartado Postal	1.02.03 Servicio de correo	€20 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Pago del servicio de correo certificado para el envío de expedientes de Multas por llamadas indebidas	1.02.03 Servicio de correo	€780 000.00



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Pago de servicio de telefonía móvil	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€218 400.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Servicio Celular	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€101 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Publicaciones en el diario oficial La Gaceta	1.03.01 Información	€1 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Pago servicio uso plataforma SICOP y firmas digitales	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€1 053 945.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Pago de las comisiones bancarias.	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€200 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	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.	Servicios de Planificación y Control	Continuidad de la contratación de iPsum-Plan	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€17 738 280.00



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de apoyo	Certificado de agente electrónico del Sistema del Emergencias 9-1-1 y firmador digital del BCCR	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€30 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Servicios de atención médica laboral y medicina asistencial	Controlar el consumo de citas médicas asistenciales por mes	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€7 751 500.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Audiometrías de tamizajes y clínicas	Revisión y seguimiento de audiometrías	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€2 248 500.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Contratación de Auditoría Externa a los Estados Financieros	1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	€1 372 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión del Servicio de Vigilancia	1.04.06 Servicios generales	€72 540 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión Servicio de Limpieza	1.04.06 Servicios generales	€53 604 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del	Servicios Generales	Pago de RTV de la Flotilla Vehicular	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€75 000.00



	Sistema y prestación eficaz del servicio.					
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Fumigación	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo		€500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	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.	Servicios de Planificación y Control	Pago de CICAP/Entregable (s) trasladado(s) al 2022.	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo		€10 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Visitas a Centros Educativos, comunidades, instituciones públicas y privadas para brindar charlas sobre el uso correcto del 9-1-1	1.05.02 Viáticos dentro del país		€500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país		€330 500.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular	1.06.01 Seguros		€2 500 000.00



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Póliza de Riesgos del Trabajo	1.06.01 Seguros	€9 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Reconocimiento a la excelencia	1.07.02 Actividades protocolarias y sociales	€100 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de la Flotilla Vehicular	1.08.05 Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	€500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición del Servicio de Mantenimiento de Equipo y Mobiliario de Oficina	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€250 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Gestionar mantenimiento de extintores	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€650 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de Dispensadores de Agua	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€510 000.00



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Marchamo de la Flotilla Vehicular	1.09.99 Otros impuestos	₡2 500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Pago de especies fiscales de contrataciones	1.09.99 Otros impuestos	₡1 250 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Desinfección de Instalaciones y Aires Acondicionados	1.99.99 Otros servicios no especificados	₡8 000 000.00
TOTAL SERVICIOS					₡795 937 424.08
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de combustible para la flotilla vehicular	2.01.01 Combustibles y lubricantes	₡1 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Compra de productos farmacéuticos	2.01.02 Productos farmacéuticos y medicinales	₡167 240.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Compra de repuestos	2.04.02 Repuestos y accesorios	₡225 000.00



02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de Repuestos	2.04.02 Repuestos y accesorios	₡500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Contratación de suministros	2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo	₡400 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Compra de equipo	2.99.02 Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	₡460 633.50
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Contratación de suministros	2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	₡500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Compra de artículos de limpieza	2.99.05 Útiles y materiales de limpieza	₡24 860.00
TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS					₡3 277 733.50
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Transferencias Corrientes	₡23 581 067.69



TOTAL TRANSFERENCIAS CORRIENTES	₡23 581 067.69
TOTAL SUBPROGRAMA	₡1 674 115 121.34
TOTAL PRESUPUESTO	₡5 139 208 235.73



18. Resumen, Riesgos POI-2022

Riesgos Asociados al POI-2022

Dependencia responsable	Objetivo	Producto	Riesgo	Causa	Consecuencia	P	I	V	Actividad de control
Dirección	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento	Desarticulación entre la gestión, el presupuesto y los planes de corto, mediano y largo plazo	Incumplimiento de los proyectos	Incumplimiento de las acciones o proyectos operativos.	BAJA	MEDIO	6	Seguimiento mensual de la ejecución del presupuesto y las actividades programadas en el PAO
Auditoría Interna	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.	Servicios de Control	Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Recursos presupuestarios insuficientes.	No contratar el servicio.	MUY ALTA	MEDIO	15	Trasladar la contratación para el periodo 2023, realizar auditorías de T.I., con los recursos propios de la Auditoría Interna, según las posibilidades.
Asesoría Jurídica	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Servicios de apoyo	Calidad y oportunidad de la información	No tener la herramienta	Seguimiento e implementación inadecuado y no oportuno de actas y acuerdos de las reuniones	BAJA	MUY ALTO	10	Seguimiento mensual de las actas y acuerdos
Planificación y Control Interno	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional	Incumplimiento de la programación del PAO	Que no se ejecuten las actividades y el presupuesto de acuerdo con lo programado	Sub ejecución presupuestaria, incumplimiento de objetivos.	BAJA	ALTO	8	Dar seguimiento a las actividades programadas Control del presupuesto ejecutado para eventual reprogramación de lo que no se realice
Planificación y Control Interno	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de gestión implementado con seguimiento y evaluación para el 2022. Al menos el 90% del personal capacitado Seguimiento	Ausencia o ineficiencia de Planes de capacitación	Imposibilidad de lograr el 90% del personal capacitado	Desactualización del Personal, sobre el esquema de seguimiento y evaluación	MEDIA	BAJO	6	Programar al menos una capacitación al personal que requiere conocer el tema



		semestral Evaluación anual del esquema							
Planificación y Control Interno	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de planificación y gestión con base en resultados y riesgos para el 2021.	Recursos presupuestarios insuficientes	Disminución en la proyección y ejecución de los ingresos	Imposibilidad de implementar la gestión para resultados que es el proyecto de transformación organizacional	ALTA	ALTO	16	Dar seguimiento a la ejecución presupuestaria
Planificación y Control Interno	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Implementar el proceso de transformación organizacional del Sistema de Emergencias 9-1-1	Incumplimiento de plazos	Que no se cumpla con los entregables en los plazos establecidos por parte del CICAP	Incumplimiento de cronograma.	MEDIA	MEDIO	9	Dar seguimiento a las fechas en que se tienen programados los entregables
Planificación y Control Interno	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Mejora sistemática de los procesos definidos en el Mapa de Procesos vigente	Calidad y oportunidad de la información	Desactualización del Mapa de Procesos	Información inoportuna	MEDIA	MEDIO	9	Revisar al menos 1 vez al año el mapa de procesos
Relaciones Públicas y Prensa	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Atención inadecuada o tardía ante publicaciones en medios de comunicación	Deficiente monitoreo de los medios de comunicación	Pérdida de imagen y credibilidad. Cuestionamientos sobre la gestión institucional.	MEDIA	ALTO	12	Establecer los voceros institucionales. Establecer los protocolos de comunicación
Relaciones Públicas y Prensa			Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	ALTA	MEDIO	12	Consulta constante para verificar disponibilidad de presupuesto
Relaciones Públicas y Prensa			Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos	No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos para la operación	MEDIA	ALTO	12	Atender oportunamente los requerimientos necesarios durante el proceso.



Relaciones Públicas y Prensa			Desarticulación con el Plan Estratégico Institucional	Ausencia o desactualización del Plan de Comunicación y divulgación	Perdida de imagen y credibilidad funcionarios desinformados	BAJA	ALTO	8	Realizar análisis con los diferentes procesos para ver los requerimientos y necesidades actuales en temas de comunicación
			Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto	BAJA	ALTO	8	Presentar y revisar con antelación los proyectos para cumplir con fechas programadas
			Inadecuados canales de comunicación	Falta de análisis del público meta. Carencia de herramientas de comunicación. Estrategia de Comunicación deficiente	Pérdida de imagen y credibilidad. funcionarios desinformados. Información poco clara o inoportuna.	MEDIA	ALTO	12	Establecer los protocolos de comunicación. Establecer estrategias internas de comunicación
Archivo Central	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Apoyo	Deterioro de la documentación	Factores físicos, químicos y ambientales Uso cotidiano de la documentación en soporte físico	Afecta las condiciones físicas del documento y su conservación en el tiempo.	MEDIA	MUY ALTO	15	Diseño y elaboración de proyectos de digitalización-Propuesta de condiciones-de infraestructura y control de factores físicos, químicos y ambientales-unidades de almacenamiento para preservación.
			Falta o pérdida de información	Incumplimiento de normativa jurídica y archivística.	Impedir adecuada rendición de cuentas Impedir acceso a la información Obstaculizar el proceso probatorio	MEDIA	MUY ALTO	15	Plan de Conservación Físico y Digital Seguridad de la Información
Capital Humano	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas	Competencias técnicas y conductuales de las personas no responden a la cultura meta	Desactualización del manual de puesto. Ausencia o desactualización del plan de capacitación y de los planes de sucesión. Limitaciones o ausencia de recursos	Reprocesos Personal desmotivado Rotación del personal Recargo de funciones Atraso en el cumplimiento de objetivos Imposibilidad o	ALTA	MUY ALTO	20	Revisión semestral del manual de puestos Elaboración e implementación del plan de capacitación Definición del plan



				para el desarrollo de las competencias	retrasos en el logro de la cultura meta					para el desarrollo de competencias.
	Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	Cultura meta implementada	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	BAJA	ALTO	8		Definición precisa de especificaciones técnicas y estudio de mercado
			Recursos presupuestarios insuficientes	inadecuada proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos	No contar con los fondos suficientes para la ejecución de las actividades. Reprogramación de las actividades. Subestimación del presupuesto anual.	ALTA	MEDIO	12		Control de la ejecución presupuestaria Control de los proyectos del POI y su ejecución
	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	Ausencia o ineficiencia de plan de indicadores de gestión	Ausencia de un plan estratégico de recursos humanos	Reprocesos Personal desmotivado Rotación del personal Recargo de funciones Atraso en el cumplimiento de objetivos Imposibilidad o retrasos en el logro de la cultura meta	ALTA	ALTO	16		Establecer indicadores de gestión de CH e incorporarlos en el PECH
			Ausencia o ineficientes planes de desarrollo humano	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional.	Personal desmotivado Rotación del personal Recargo de funciones Atraso en el cumplimiento de objetivos Restricción de ascensos o reasignaciones	MEDIA	ALTO	12		Proyección estratégica, Capacidad de atraer y contratar talento de forma efectiva, fomentar un ambiente trabajo acogedor
			Ausencia o ineficientes planes de evaluación del personal	Ausencia o desactualización del plan de evaluación Falta de seguimiento de la evaluación	Reprocesos Rotación del personal Recargo de funciones Incumplimiento de objetivos y metas	BAJA	ALTO	8		Revisión de la metodología para el desarrollo de la actividad



			Falta de estrategias orientadas a mejorar el desempeño de los funcionarios.	Pérdida de imagen y credibilidad del proceso Incorrecta evaluación del personal				
		Desarticulación con el Plan Estratégico Institucional	Ausencia de un plan estratégico de recursos humanos	Reprocesos Personal desmotivado Rotación del personal Recargo de funciones Atraso en el cumplimiento de objetivos Imposibilidad o retrasos en el logro de la cultura meta	MEDIA	ALTO	12	Definir plan estratégico del proceso alineado al PEI.
		Inadecuado ambiente laboral o institucional	Inconstancia en la medición del clima organizacional Falta de seguimiento a los resultados de clima organizacional Carencia de estrategias orientadas a mejorar el clima	Reprocesos Personal desmotivado Rotación del personal Recargo de funciones Atraso en el cumplimiento de objetivos Imposibilidad o retrasos en el logro de la cultura meta	MEDIA	ALTO	12	Medir ambiente laboral de forma anual Definir estrategias para mejorar el clima laboral a partir de los resultados obtenidos Dar seguimiento al plan de mejora de clima Revalorar el clima laboral
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 humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios de Recurso Humano	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	ALTO	12	Definición precisa de especificaciones técnicas y estudio de mercado
		Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos	No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos para la operación	MEDIA	ALTO	12	Dar seguimiento al proceso de adquisición Definición precisa de especificaciones técnicas Estudio de mercado



			Recursos presupuestarios insuficientes	Inadecuada proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	No contar con los fondos suficientes para la ejecución de las actividades. Reprogramación de las actividades. Subestimación del presupuesto anual.	MUY ALTA	ALTO	20	Solicitar a la administración dar prioridad a este tema y asignar recursos
Finanzas	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado	Documentación incorrecta o incompleta	Mala clasificación de la llamada y falta de documentación para el trámite legal.	Imposibilidad de cobro de la multa. Reprocesos	BAJA	BAJO	4	Gestionando la recuperación de los ingresos.
			Incumplimiento de la Normativa vigente	Interpretación inexacta de la norma	Disminución den la percepción de ingresos	MEDIA	MUY ALTO	15	Control estricto de los ingresos
	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales	Incumplimiento en la recaudación y trasladado de la tasa	No traslado de la tasa o evasión en el valor declarado.	Disminución de los ingresos por tasa. Afectación de la continuidad del servicio	MEDIA	MUY ALTO	15	Implementación de mecanismos de Control con la Administración Tributaria. Control periódico de las declaraciones juradas de los Agentes de Percepción
			Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Estimación inexacta de los ingresos por tasa de financiamiento	Incumplimiento de la ejecución de los ingresos.	BAJA	MUY ALTO	10	Realizar estimaciones sobre los informes de SUTEL. Controlar el avance de los informes periódicos de ingresos.
			Variaciones en el mercado de las Operadoras Telefónicas	Caída parcial del Mercado de las Telecomunicaciones	Disminución en la percepción de ingresos Afectación de la continuidad del servicio	MEDIA	MUY ALTO	15	Gestionar los informes de Ejecución de los Ingresos
	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de	Alteración o falsificación de documento	Ausencia de controles en el seguimiento de los	Incumplimiento de los Objetivos Plan Estratégico	MUY BAJA	ALTO	4	Verificar el cumplimiento de los niveles de



	acuerdo con la planificación institucional		contratos. Favorecimientos ilícitos	Institucional Cancelación de bienes o servicios no autorizados.				verificación y aprobación.
		Devaluación del tipo de cambio	Comportamiento del mercado Compras en moneda extranjera	Incumplimiento en los Objetivos Estratégicos de la Institución. Incremento del precio del dólar sobre el colón. Subestimaciones presupuestarias. Variaciones presupuestarias. Incumplimiento del PAO. Afectación del servicio. Sanciones Administrativas	ALTA	MUY ALTO	20	Informes de ejecución Presupuestaria.
		Malversación de fondos	Se realicen traslados de fondos a cuentas no autorizadas Favorecimientos ilícitos Ausencia o debilidad de controles	Disminución en los fondos para el cumplimiento de los objetivos y metas. Robo o jineteo	BAJA	MUY ALTO	10	Revisión de las conciliaciones bancarias y contrales aleatorios.
		Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto en la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias. Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	Se atrasen pagos o bien se incumpla con la fecha máxima de pago. No contar con los fondos suficientes para la ejecución de las actividades. Reprogramación de las actividades. Subestimación del presupuesto anual.	MEDIA	MEDIO	9	Diseñar Flujos de Efectivo juntamente con los clientes internos mensuales para cubrir todas las necesidades y compromisos de la institución.
Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales	Incumplimiento en la implementación de la Normativa	Interpretación inexacta de la norma.	Imposibilidad contar con otras fuentes de financiamiento. No aprobación o modificación del Proyecto de Ley 20 471	MEDIA	ALTO	12	Programa de capacitación continua.



			Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Generar expectativa de Ingresos erróneos (este debe ser eliminado)	Disminución en la percepción de ingresos	BAJA	BAJO	4	Dandole seguimiento a la recuperación de los Ingresos Adicionales
	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Módulo de Costos de actividades implementado en el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración (ERP)	Calidad y oportunidad de la información contable financiera	No se cuenta con la herramienta con el Módulo de Costos en la herramienta informática.	Información imprecisa o desactualizada para la toma de decisiones	BAJA	MEDIO	6	Seguimiento de la nueva contratación de la nueva herramienta del ERP
	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Administración ineficiente de inversiones	Cambios imprevistos en el Flujo de Efectivo.	Existan dineros ociosos dentro de la cuenta corriente. Pérdida en las inversiones realizadas	MEDIA	MEDIO	9	Revisión Semanal de los disponibles de caja y del flujo de efectivo.
Incumplimiento en la implementación de la Normativa			Desconocimiento de la inadecuada aplicación de una normativa interna o externa Falta de capacitación oportuna	Omisión o imprecisión en la tramitación de información. Procedimientos administrativos	MEDIA	ALTO	12	Programa de capacitación continua	
Incumplimiento en los pagos			Extravío de la documentación de pago Deficiente control y seguimiento Carencia o desactualización de documentación normativa	Se atrasen pagos o bien se incumpla con la fecha máxima de pago. Incumplimiento de la normativa. Sanciones Administrativas Pago de los funcionarios de las multas por incumplimiento Suspensión de servicios.	MEDIA	MEDIO	9	Establecimiento de un flujo de efectivo mensual. Seguimiento por parte del Administrador.	
Proveeduría	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento	Incumplimiento del plan de compras Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	MEDIO	9	Adecuada definición de especificaciones en el cartel. Así como la oportuna y correcta atención de los estudios de ofertas.



			a los plazos de contratación					
			Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos	: Incumplimiento del plan de compras Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	ALTO	12 Dar seguimiento a las adquisiciones de bienes y servicios.	
			Incumplimiento contractual de empresa o consultor	Situaciones de caso fortuito o fuerza mayor Causas imprevisibles para el proveedor Desabastecimiento de inventario Retrasos internos	MEDIA	ALTO	12 Tomar medidas preventivas en el contrato para minimizar el riesgo.	
			Incumplimiento de funciones	Falta de seguimiento de los contratos y de las facturas Incorrecta aplicación de las partidas presupuestarias y sus actividades asociadas Falta de claridad o desconocimiento de la documentación normativa Falta de supervisión a las labores	Reprocesos Suspensión de los servicios Recargos por mora en la cancelación de facturas Infracciones por incumplimiento Variaciones presupuestarias Sanciones Demandas y recursos Pérdida de imagen y credibilidad	MEDIA	ALTO	12 Seguimiento de pago de facturas Seguimiento de las contrataciones
			Incumplimiento de plazos	Retrasos por el parte del contratista en la entrega de bienes o servicios. Retrasos internos Insuficiencia de fondos	Incumplimiento del plan de compras Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	MEDIO	9 Dar seguimiento a las contrataciones
			Incumplimiento de requisitos	Incorrectas especificaciones técnicas	Incumplimiento del plan de compras Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	ALTO	12 Validar las especificaciones técnicas con los usuarios finales. Dar seguimiento al cumplimiento de los requisitos del cartel



					Recursos o apelaciones				
			Incumplimiento en los pagos	Extravío de la documentación de pago Deficiente control y seguimiento	Recargos por mora Suspensión de servicios Afectación de la continuidad del servicio Se atrasen pagos o bien se incumpla con la fecha máxima de pago. Incumplimiento de la normativa.	MEDIA	MEDIO	9	Control de facturas y pagos a los contratistas
			Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto en la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias. Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en la cuenta de bancos por inversiones realizadas	No contar con los fondos suficientes para la ejecución de las actividades. Reprogramación de las actividades. Subestimación del presupuesto anual	MEDIA	MEDIO	9	Las que lleve a cabo Finanzas para asegurar el ingreso oportuno de la recaudación.
Salud y Seguridad Ocupacional	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Audiometrías de tamizajes y clínicas	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	No recibir ofertas, falta de diligencia en la gestión, rechazo de ofertas, imprecisiones en el cartel, objeciones de cartel, incumplimiento de plazos en fase de implementación	No contar con el servicio No monitorear la salud auditiva del personal de operaciones y puede tener impacto en el servicio	MEDIA	ALTO	12	Cumplir cronograma de contratación Revisar carteles anteriores y actualizar requerimientos
			Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Falta de presupuesto Falta de seguimiento de los resultados de las audiometrías	Falta de controles auditivos a los operadores podría deteriorar su salud auditiva y además afectar el servicio	MEDIA	ALTO	12	Brindar seguimiento Advertir de las consecuencias a la administración por no llevar a cabo dicho control
	Gestionar la higiene laboral	Implementación de planes de intervención ante Pandemias	Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	Falta de ofertas, falta de diligencia en la gestión, objeciones al cartel, imprecisiones	Imposibilidad de adquirir los bienes y servicios para cumplir con las medidas	ALTA	ALTO	16	Revisar contrataciones anteriores Cumplir con



			en el cartel, incumplimiento de entrega	impuestas por las autoridades Afectación del servicio por contagio				plazos de la contratación Solicitar presupuesto
		Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Falta de medidas de control ante la pandemia, población laboral no acate las medidas preventivas Carencia de presupuesto para llevar a cabo medidas de mitigación Desconocimiento de protocolos de MS	Afectación del servicio por contagios Incapacidades Exposición a riesgos laborales	ALTA	ALTO	16	Verificar que las medidas de plan de intervención se lleven a cabo, así como el seguimiento por medio del equipo coordinador de la pandemia por COVID-19
Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los que se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)	Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	No recibir ofertas, imprecisiones en el cartel, objeciones al cartel, falta de presupuesto, incumplimiento de entrega	Lesiones laborales y acción limitada ante una emergencia	MEDIA	MEDIO	9	Cumplir con cronograma de contratación Revisar ofertas de otras contrataciones en el SICOP Revisar oferta del mercado
		Ausencia o ineficiencia de plan de gestión de riesgos y emergencia institucional	Falta de capacitación Falta de compromiso de la administración superior Planes y procedimientos no elaborados o aprobados	Denuncias por no cumplimiento de la legislación Aumento de probabilidad de lesiones por no gestión adecuada de emergencias	MEDIA	MEDIO	9	Solicitar compromiso a la administración superior Realizar cronograma de actividades Realizar planes de intervención
		Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Falta de presupuesto Falta de programación de capacitaciones o espacios para divulgación de procedimientos o planes de SO.	Denuncias por incumplimiento de la legislación Aumento de la probabilidad de lesiones al no contar con los equipos de protección	MEDIA	MEDIO	9	Solicitar compromiso de la administración superior Realizar cronograma avalado por la administración
Gestionar la ergonomía laboral	Implementar programa de ergonomía	Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	No recibir ofertas, falta de diligencia en la gestión, objeciones en el cartel, imprecisiones en el cartel, falta de	Afectación de servicio debido a presencia de lesiones músculo esqueléticas en los funcionarios Incapacidades Reubicación de	MEDIA	MEDIO	9	Cumplir cronograma de compras Revisar experiencia de compras anteriores



			presupuesto, atrasos en entregas	puestos Asignación de funciones de diferente naturaleza				
		Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Atrasos en implementación del cronograma de ergonomía laboral por atención de otras actividades Falta de interés de los coordinadores para implementar programas de ergonomía Falta de presupuesto	Afectación de servicio debido a presencia de lesiones músculo esqueléticas en los funcionarios Incapacidades Reubicación de puestos Asignación de funciones de diferente naturaleza	MEDIA	MEDIO	9	Gestionar compromiso de administración superior para implementar el programa de ergonomía laboral
Gestionar el riesgo psicosocial laboral	Plan de intervención del riesgo psicosocial	Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Falta de compromiso de la administración superior para abordar riesgos psicosociales Falta de evaluación para determinar el plan Asignación del recurso que debe intervenir a otras actividades de mayor interés de la administración	Aumento de estrés laboral Aumento de deserción labora	ALTA	MEDIO	12	Advertir a la administración sobre las consecuencias de la no gestión de los riesgos psicosociales
Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Servicios de atención médica laboral y medicina asistencial	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Incumplimiento de requisitos de parte de los oferentes, no recibir ofertas, falta de diligencia en la gestión, rechazo de ofertas, imprecisiones en el cartel, objeciones al cartel, incumplimiento de plazos en fase de implementación	No contar con los servicios médicos No contar con exámenes preempleo	MEDIA	MEDIO	9	Realizar cartel acorde a los requerimientos y experiencia de la contratación anterior Iniciar contratación según cronograma
		Ausencia o ineficiencia de Planes de Salud Mental y Ocupacional	Falta de presupuesto Falta de control en la asignación de servicio	Poner riesgo la salud de los colaboradores, No contar con recomendaciones médicas laborales del personal para no poner en riesgo su salud.	MEDIA	MEDIO	9	Advertir a la administración sobre las consecuencias de no contar con el servicio médico Establecer un



					Retrasar la atención en salud del personal ante situaciones emergentes. Sobrepasar el presupuesto asignado.				control para las citas
Servicios Generales	Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia	Calidad y oportunidad de la información	Atrasos en las visitas a los inmuebles Presentación extemporánea del informe de factibilidad Deficiencia en la definición del alcance	No contar con la información de manera oportuna para la toma de decisiones y trámites.	MEDIA	ALTO	12	Cronograma de actividades y recordatorios de fechas establecidas
	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	Afectación de la continuidad del servicio No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	MEDIA	ALTO	12	Seguimiento al Plan de Compras y Necesidades Calidad en la información del cartel de la contratación y de la recomendación de adjudicación
			Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos	No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos para la operación	MEDIA	ALTO	12	Atender oportunamente los requerimientos de bienes y servicios Seguimiento al Plan de Compras y Necesidades
			Falta de seguimiento a los planes de mantenimiento	Atención inoportuna de los reportes realizados por los usuarios. Falta de seguimiento a las fechas establecidas para el mantenimiento	Indisponibilidad de la flotilla vehicular o de los equipos Pérdida de garantías Afectación de tiempos de alimentación Afectación de la continuidad del servicio	BAJA	ALTO	8	Recordatorios de las fechas establecidas para los mantenimientos Atención oportuna de los reportes recibidos
			Incumplimiento contractual de empresa o consultor	Situaciones de caso fortuito o fuerza mayor Causas imprevisibles para el proveedor	No disponer oportunamente de los bienes y servicios requeridos para la operación	BAJA	ALTO	8	Establecimiento de cláusula penal o multa por incumplimientos



				Desabastecimiento de inventario					
			Incumplimiento de funciones	Falta de seguimiento en la facturación	Suspensión de los servicios Recargos por mora en la cancelación de facturas Infracciones por incumplimiento	BAJA	MUY ALTO	10	Alertas para recepción de recibos y fechas de pago
			Incumplimiento en los pagos	Falta de recursos en bancos, porque todo está invertido Falta de seguimiento de las fechas de pago	Recargos por mora Suspensión de servicios Afectación de la continuidad del servicio	MEDIA	MUY ALTO	15	Establecimiento del flujo de caja mensual
			Recursos presupuestarios insuficientes	Falta de certeza en las fechas y montos de depósito de los operadores telefónicos Insuficiencia de recursos en banco y cajas por inversiones realizadas Calculo incorrecto de la proyección de los gastos Limitaciones presupuestarias Disminución de ingresos	Afectación de los servicios requeridos, Afectación en la continuidad del servicio, Imposibilidad de realizar las contrataciones de bienes y servicios	MEDIA	MUY ALTO	15	Establecimiento de un flujo de caja mensual
			Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Incertidumbre en la demanda en las partidas presupuestarias abiertas (viáticos, peajes, repuestos, mantenimientos, entre otros)	No atención de los proyectos por falta de recursos Afectación de los servicios requeridos para la operación Superávit por no ejecución de las partidas Variaciones presupuestarias	BAJA	MUY ALTO	10	Revisión mensual de ejecución presupuestaria
Soporte a la Gestión Administrativa	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales	Incumplimiento en la recaudación y trasladado de la tasa	No traslado de la tasa o evasión en el valor declarado	Disminución en los ingresos por-tasa Afectación de la continuidad del servicio	MEDIA	MUY ALTO	15	Implementación de mecanismos de control en la administración tributaria y control periódico de las declaraciones



									juradas de los agentes de percepción
			Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Estimación inexacta de los ingresos por tasa de financiamiento	Incumplimiento de la ejecución de los ingresos.	MEDIA	ALTO	12	Realizar estimaciones sobre los informes de SUTEL. Controlar el avance de los informes periódicos de ingresos.
			Variaciones en el mercado de las Operadoras Telefónicas	Caída parcial del Mercado de las Telecomunicaciones	Disminución en la percepción Afectación de la continuidad del servicio	MEDIA	ALTO	12	Gestionar los informes de ejecución de los ingresos
Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia, realizado	Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto de la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias. Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	Afectación de los servicios requeridos Afectación en la continuidad del servicio Imposibilidad de realizar las contrataciones de bienes y servicios	MEDIA	MUY BAJO	3	Establecer controles mensuales de la ejecución presupuestaria y revisión periódica de la fórmula para estimación de ingresos.	
Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales	Incumplimiento en la implementación de la Normativa	Interpretación inexacta de la norma	Imposibilidad contar con otras fuentes de financiamiento	MEDIA	ALTO	12	Gestionar la recuperación de los ingresos	
Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio./ Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los	Servicios Financieros y Administrativos	Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	Incumplimiento oportuno del requerimiento, modificaciones presupuestarias, afectación del servicio Subestimación del presupuesto anual	MEDIA	ALTO	12	Revisión y control de proyectos	



	funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.								
Logística Operativa	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	Acuerdos de nivel de servicio de cada una de las instituciones adscritas para el 2021.	Que haya un deterioro en la calidad del servicio 9-1-1	No hay acuerdos de nivel de servicio que permitan un seguimiento y una estandarización en los métodos y tiempos de respuesta.	Demandas Pérdidas de vidas humanas y bienes materiales. Pérdida de Prestigio Pérdida de imagen	MEDIA	ALTO	12	Revisar y analizar marco normativo de las instituciones para identificar las posibilidades de aplicar niveles de servicio. Planificar y desarrollar acciones orientadas a iniciar la sensibilización sobre el tema de los acuerdos de nivel de servicio.
			Que sea necesario posponer la implementación del proceso de Interoperabilidad dentro del Proyecto estratégico de Transformación Institucional.	Escasez y limitaciones de recursos financieros. Escasez y limitaciones de recursos humanos Falta de acuerdos con las instituciones adscritas	Atrasos e Incumplimiento de objetivos definidos. Pérdida de imagen Pérdida de recursos financieros y de tiempo Pérdida de la ventaja competitiva en la gobernanza	ALTA	MUY ALTO	20	Definir claramente los requerimientos para la implementación del proyecto de interoperabilidad y establecer un plan paulatino conforme las posibilidades de la institución lo permitan.
	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.	Interoperabilidad	Sobreestimaciones o Subestimaciones presupuestarias	Mal cálculo de los gastos relacionados con el servicio celular institucional, viáticos y actividad del taller institucional, no contar con los fondos suficientes para el uso del servicio, o bien, no ejecución de los fondos sobre el recurso.	No contar con el servicio telefónico para las labores institucionales, con viáticos para giras o bien poder realizar el taller interinstitucional.	MUY BAJA	BAJO	2	Hacer un análisis previo a la solicitud de recursos que permita con mayor exactitud los requerimientos presupuestarios necesarios.
	Desarrollar los acuerdos de nivel de	Metodología y el plan de acción para	Atraso en la aprobación de	Falta de claridad en la definición de la	Atrasos o incumplimiento del	ALTA	MUY ALTO	20	Establecer un plan para el desarrollo



	servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	establecer los SLA del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2021.	informes, estudios, planes o proyectos	metodología que debe ser aplicada Imposibilidad de que las instituciones apliquen la metodología	objetivo estratégico Replanteamiento del proyecto Actualización del PE				de la metodología Involucrar a las instituciones Definir y establecer un comité interinstitucional para trabajar el proyecto.
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Calidad de la atención del servicio	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano.	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto.	MUY BAJA	ALTO	4	Control y seguimiento del cronograma de actividades
	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Reconocimiento de las buenas prácticas de gestión en la atención efectiva de emergencias a partir del 2022.	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano.	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto	MEDIA	MEDIO	9	Seguimiento del cronograma de actividades
Operaciones	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	No contar con los fondos suficientes para la ejecución de las actividades. Subestimación del presupuesto anual	MEDIA	MUY BAJO	3	Controlar la ejecución de pagos de forma mensual
	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado	Documentación incorrecta o incompleta	Mala clasificación de las llamadas y falta de documentación para el trámite legal	Imposibilidad de cobro de la multa, reprocesos	BAJA	MEDIO	6	Monitoreos diarios de la clasificación otorgada a las llamadas indebidas
Servicio Ciudadano	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia. /Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y	Servicios Operativos y Tecnológicos	Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto en la proyección de los gastos. Limitaciones presupuestarias. Insuficiente información para la proyección de los	Imposibilidad para el logro de los objetivos estratégicos establecidos Subestimación del presupuesto anual.	ALTA	MUY ALTO	20	Brindar un seguimiento a los informes de la parte financiera que permita conocer la factibilidad de ejecutar los



	respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno./ 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.			ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas					proyectos y actividades planeadas
Soporte Tecnológico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Aplicación que permita la atención de emergencias, interoperación y trazabilidad de la gestión de los servicios, implementada.	Epidemias/ Pandemias	Que las restricciones sanitarias por Pandemia retrasen o impidan la implementación de los equipos y servicios	Afectación del servicio 9-1-1 ante fallos del procesamiento de la información en las instalaciones principales	MEDIA	MUY ALTO	15	Adoptar medidas de contingencia que permitan garantizar la continuidad del servicio.
			Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de los proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI
			Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto de la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	Imposibilidad para hacer uso del equipo o del servicio contratado Detrimiento en las aplicaciones que permiten la interoperabilidad y el intercambio de información. Subestimación del presupuesto anual.	ALTA	ALTO	16	Solicitar al administrador de contrato informes mensuales sobre la disponibilidad presupuestaria.
	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión	Aplicativo para la gestión financiera, de recursos	Atraso en las contrataciones y	Recepción de recursos objeción, revocatoria o	Afectación de la continuidad del servicio No disponer	MEDIA	ALTO	12	Atender oportunamente todas las



administrativa efectiva y transparente	humanos, materiales y de administración general.	procesos de Licitación	apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	oportunamente de los bienes o servicios requeridos				necesidades de información o requerimiento
		Atrasos en la adquisición de bienes o servicios	Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos	No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos para la operación	MEDIA	ALTO	12	Atender oportunamente todas las necesidades de información o requerimiento
		Incumplimiento contractual de empresa o consultor	Incumplimiento de las condiciones o entregables del contrato	Multas y sanciones Retraso en el cronograma	BAJA	ALTO	8	Establecer las multas correspondientes en el cartel
		Incumplimiento de requisitos	Falta de proveedores que brinden el servicio requerido	Imposibilidad de ejecución del proyecto. Retrasos en la programación del proyecto.	BAJA	ALTO	8	Establecer las especificaciones técnicas Realizar las validaciones con Proveeduría
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de los proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI
		Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto.	MEDIA	ALTO
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de los proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI



Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Disponibilidad del servicio 24/7, 365 días	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano.	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto.	MEDIA	ALTO	12	Establecer el cronograma del proyecto.
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de los proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI
		Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias	Detrimiento en las aplicaciones que permiten la interoperabilidad y el intercambio de información.	ALTA	ALTO	16	Solicitar al administrador de contrato informes mensuales sobre disponibilidad presupuestaria
Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias	Herramientas para el procesamiento y análisis de amplios volúmenes de datos implementadas	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano.	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto.	MEDIA	ALTO	12	Establecer un cronograma para la entrega de información
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.	Entrega de Información incompleta, tardía o errónea	Retrasos en el cronograma. Poca disponibilidad de información. Limitaciones de recurso humano.	Imposibilidad o retrasos para la toma de decisiones. Reprogramación del proyecto.	BAJA	ALTO	8	Establecer un cronograma para la entrega de información
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y de los proyectos	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI



<p>Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1</p>	<p>Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.</p>	<p>Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación</p>	<p>Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación</p>	<p>No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos</p>	MEDIA	ALTO	12	<p>Definir un plan de continuidad para los diferentes servicios</p>
		<p>Atrasos en la adquisición de bienes o servicios</p>	<p>Atrasos en la elaboración de compra No presentación de ofertas Falta de seguimiento a los plazos</p>	<p>No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos para la operación</p>	BAJA	ALTO	8	<p>Realizar estudios de mercado y garantizar que los posibles oferentes satisfagan el cumplimiento de requisitos de admisibilidad</p>
		<p>Epidemias/ Pandemias</p>	<p>Que las restricciones sanitarias por Pandemia retrasen o impidan la implementación de los equipos y servicios</p>	<p>Afectación del servicio 9-1-1 ante fallos del procesamiento de la información en las instalaciones principales</p>	ALTA	ALTO	16	<p>Definir un plan de continuidad para los diferentes servicios</p>
		<p>Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte</p>	<p>Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional.</p>	<p>Que no se cuente con suficiente recurso humano técnico para la implementación del bien o servicio</p>	BAJA	ALTO	8	<p>Capacitar al personal técnico para elevar su nivel de motivación</p>
		<p>Recursos presupuestarios insuficientes</p>	<p>Cálculo incorrecto en la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos</p>	<p>Imposibilidad para hacer uso del equipo o del servicio contratado Subestimación del presupuesto anual.</p>	MEDIA	ALTO	12	<p>Solicitar al administrador de contratos informes mensuales de ejecución presupuestaria</p>



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.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Acceso no autorizado a información	por inversiones realizadas Que no se cuente con los equipos de seguridad necesarios en la red	Pérdida de información e interrupción del servicio Demandas Daño o deterioro de la imagen institucional	ALTA	MUY ALTO	20	El contrato vigente de los equipos de comunicación establece la posibilidad de aplicar una prórroga por 12 meses.
		Atraso en las contrataciones y procesos de Licitación	Recepción de recursos objeción, revocatoria o apelación No recepción de ofertas Solicitudes de subsanación o aclaración Falta de seguimiento a los plazos de contratación	Limitaciones para lograr los objetivos estratégicos No disponer oportunamente de los bienes o servicios requeridos	BAJA	ALTO	8	Realizar estudios de mercado y garantizar el cumplimiento de requisitos de admisibilidad
		Limitaciones de conocimiento y competencias del personal para brindar soporte	Limitaciones Presupuestarias Imposibilidad de actualización de conocimientos Imposibilidad de contratar recurso humano adicional	Que no se cuente con suficiente recurso humano técnico para la implementación del bien o servicio	MEDIA	ALTO	12	Capacitar al personal como medida de motivación para evitar la salida del escaso recurso humano de TI
		Recursos presupuestarios insuficientes	Cálculo incorrecto en la proyección de los gastos. Disminución de ingresos Limitaciones presupuestarias Insuficiente información para la proyección de los ingresos Insuficiencia de recursos en bancos por inversiones realizadas	Afectación de la continuidad del servicio. Detrimiento en las condiciones necesarias para brindar el servicio. Interrupción de las comunicaciones. Cese del servicio. Subestimación del presupuesto anual	ALTA	MUY ALTO	20	Consultas mensuales sobre disponibilidad presupuestaria para realizar el traslado.