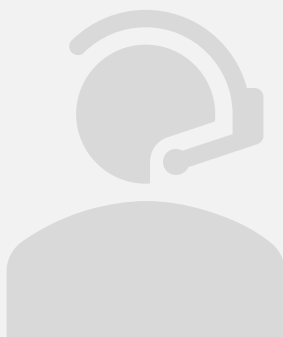


# Plan Operativo Institucional 2023



SIEMPRE ALERTAS

Planificación y Control  
Setiembre, 2023  
911-PL-2023-2547



## CONTENIDO

1. Introducción 2
2. Marco Jurídico 3
3. Marco Filosófico 9
4. Estructura Organizativa 12
5. Ejes, objetivos, metas y actividades del Plan Estratégico 12
5. Elementos para continuar mejorando la gestión. 16

## 1. Introducción

Como parte del quehacer operativo anual, el Sistema de Emergencias 9-1-1 en apego a los lineamientos técnicos y metodológicos para la formulación del Plan Operativo Institucional, presenta el Plan Operativo Institucional 2024.

El Plan Operativo Anual es el instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, en el que definen objetivos, metas, y acciones que se deberán ejecutar durante el año, se precisan los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de ese plan.

La preparación del Proyecto de POI-Presupuesto se inicia a instancia de Planificación y Control, quien solicita a todas las unidades que componen la organización definir sus necesidades justificadas en un Plan Operativo Institucional.

En cumplimiento del principio de vinculación el Plan Operativo 2024, se encuentra articulado con el Plan Estratégico Institucional y el presupuesto institucional. El documento es elevado a la Dirección para su aprobación y a la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 junto con el presupuesto institucional dada la vinculación entre ellos y la aprobación que debe hacer esa instancia al presupuesto institucional.

## 2. Marco Jurídico

a) Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 No. 7566 y sus reformas.

La Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 establece la creación de la institución mediante el artículo 1 que indica:

### *“ARTÍCULO 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 emergencias 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 No. 7663 del 21 de marzo de 1997).*

Sobre la regulación y funciones el mismo cuerpo normativo indica:

### *“ARTÍCULO 2.- Regulación*

*El Sistema tiene personalidad jurídica instrumental y su organización y actividad serán reguladas por el Derecho Público. El ejercicio de la personalidad jurídica instrumental se utilizará en los actos que el Sistema ejecute, para cumplir con los acuerdos de la Comisión Coordinadora o desempeñar las funciones que la ley le asigne, en materia de administración presupuestaria y recursos humanos, capacitación, coordinación Interinstitucional, manejo de emergencias y otras no compatibles dentro del marco de competencia del Instituto Costarricense de Electricidad. Para estos fines, el Órgano dispondrá de la potestad de ejecutar su asignación presupuestaria, según sus objetivos definidos de servicio y coordinación Interinstitucional, y sujeto al mandato de las leyes que regulan dicho ejercicio. (Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997).*

### *ARTÍCULO 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. 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. e) Desarrollar y mantener un sistema que permita la recepción, atención, transferencia y canalización de las comunicaciones, que deban por su naturaleza ser atendidas por el Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres (Coavifmu). Además, deben suministrar asesoramiento, soporte, asistencia, los enlaces necesarios, equipos de datos y comunicaciones y cualquier otro recurso necesario que requiera el Centro Operativo de Atención a La Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las mujeres (Coavifmu) del Instituto Nacional de las Mujeres, para lograr su funcionamiento, objetivo y atender las situaciones encomendadas en la Ley 7801, Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, de 30 de abril de 1998. (Así reformado por el artículo único de la Ley No. 9547 del 17 de mayo de 2018). (Inciso e) agregado según el artículo 4 de la Ley No. 10158 del 11 de marzo de 2022)”.*

b) Dictámenes

Mediante dictamen C-171-1996 del 18 de octubre de 1996, la Procuraduría General de la República, define al Sistema de Emergencias 9-1-1 “...como un órgano de desconcentración máxima, “adscrito” al Instituto Costarricense de Electricidad, al cual se le atribuyó “personalidad instrumental”, con el objeto de posibilitar una

*gestión autónoma de los recursos que, conforme a la Ley No. 7566, corresponden al Sistema.”*

Se ratifica esta definición con la promulgación de la No. 7663 donde modifican algunos artículos de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se establece que su nivel de desconcentración será máximo.

*“...tal personalidad se utilizará en los actos que el Sistema ejecute para cumplir con los acuerdos de la Comisión Coordinadora o desempeñar las funciones que la ley le asigne, en materia de administración presupuestaria y recursos humanos, capacitación, coordinación interinstitucional, manejo de emergencias y otras no compatibles dentro del marco de competencia del Instituto Costarricense de Electricidad. Indica, además, que, para esos fines, el Órgano dispondrá de la potestad de ejecutar su asignación presupuestaria, según sus objetivos definidos de servicio y coordinación interinstitucional y sujeto a mandato de las leyes que regulan dicho ejercicio.*

*En virtud de lo dispuesto en los artículos 1 y 2 de su Ley de Creación, el Sistema de Emergencias 9-1-1 goza de desconcentración máxima, respecto al Instituto Costarricense de Electricidad, en las materias que de modo exclusivo le asigna la ley y es una persona jurídica instrumental. Personalidad que le permite administrar y ejecutar directamente su asignación presupuestaria y administrar su personal.*

*Ahora bien, a pesar de la desconcentración máxima y personalidad instrumental conferidas, el Sistema de Emergencias 9-1-1 continúa siendo un órgano del Instituto Costarricense de Electricidad. Recordemos, brevemente que la desconcentración constituye una técnica de distribución de competencias a favor de órganos de una misma persona jurídica, por la cual el órgano inferior ve atribuida una competencia en forma exclusiva, para ejercerla en nombre propio y bajo su responsabilidad.”*  
(Procuraduría General de la República, C-165-1997 del 1 de setiembre de 1997).

De las competencias propias del Sistema de Emergencias 9-1-1, según criterio C-165-1997 del 1 de setiembre de 1997 de conformidad con la Ley de Creación del Sistema:

*“...son competencias públicas propias y de exclusivo ejercicio del citado órgano: la prestación del servicio de atención de llamadas de emergencia por medio de una red de comunicación con base de acceso única para los particulares, para lo cual desarrolla y mantiene el servicio de recepción, atención y transferencias de esas llamadas de auxilio (competencia genérica del sistema, establecida en el artículo 3). Dictar políticas de organización, establecer áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación, así como dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen con calidad y eficiencia en la atención de emergencias (competencias otorgadas por el artículo 5 a un órgano del Sistema, a saber, la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1). Finalmente, se le confirió la potestad de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema (potestad otorgada al Director Ejecutivo del Sistema, artículo 8).(…) dicho órgano tiene la potestad para dictar sus propias políticas de organización y ejecutar su presupuesto. Ello implica el poder administrar sus recursos y liquidarlos oportunamente ante las entidades que por ley corresponden, con total independencia del ICE (...) la atribución de la “personalidad tiene como objeto permitir una gestión independiente de los recursos del Sistema”.*

De las atribuciones y potestades del Director, Procuraduría General de la República C-158-98 del 7 de agosto del 1998. *“La Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 se encarga de definir y establecer expresamente cuáles son las atribuciones y potestades conferidas al Director Ejecutivo del citado órgano”.*

*Concretamente, el artículo 8 de la ley de cita dispone:*

*“El Sistema funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.*

*El Director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.*

*Vemos, pues, que la norma transcrita clara y expresamente establece que el Director es el superior jerárquico del Sistema de Emergencias 9-1-1. Ahora bien, dado que al Sistema se le ha conferido personalidad instrumental, conforme a la cual puede administrar en forma independiente sus recursos, corresponde al Director la representación judicial y extrajudicial de dicha “persona”.*

*Por otra parte, a pesar de que el nombramiento de dicho funcionario compete a la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Electricidad, sus actuaciones no son imputables al ICE, sino que son propias del Sistema 9-1-1. En consecuencia, resultaría improcedente que el ICE le otorgara poder alguno al citado funcionario y que éste actuara utilizando la misma personería de dicho ente. En todo caso, es importante indicar que el poder de actuación y personería del Director del Sistema deriva de la propia Ley de Creación del órgano. Para efectos de la Ley y en razón de la “personalidad”, los actos del Sistema son realizados por una “persona jurídica” diferente del ICE y cuyo personero es el Director del Sistema.”*

*“(…) dentro de las potestades conferidas al Director del Sistema de Emergencias 9-1-1 destaca el nombramiento del personal necesario para el funcionamiento y administración eficiente del Sistema. Ahora bien, dado que dicha atribución ha sido expresamente desconcentrada en favor del Sistema, el nombramiento del personal se debe realizar de conformidad con las políticas de organización del propio Sistema, sin que resulten aplicables las regulaciones que al respecto tenga el ICE. Asimismo, en virtud de que la relación laboral de los funcionarios que se contraten es con el Sistema no con el ICE (véase transitorio único de la Ley), los nombramientos deberán realizarse conforme a las asignaciones presupuestarias propias de dicho órgano. Conclusión:*

*(…) El Sistema de Emergencias 9-1-1, es un órgano del Instituto Costarricense de Electricidad, que goza de desconcentración máxima respecto de las competencias que de manera exclusiva le asigna la Ley No. 7566.*

*El citado órgano goza, además de personalidad jurídica instrumental, conforme a la cual puede gestionar en forma autónoma los recursos que por ley corresponden al Sistema.*

*El Sistema tiene competencia para dictar sus propias políticas de organización y potestad para ejecutar su presupuesto. De ello se deriva el poder de administrar sus recursos y liquidar su presupuesto oportunamente ante las Autoridades que corresponda, con plena independencia del ICE.*

*Dentro de la facultad de autoadministración que tiene el Sistema, está el poder tramitar y adjudicar las licitaciones que requiera para el cumplimiento de sus objetivos de servicio.*

*El Sistema, dentro del marco de sus competencias, no se encuentra sujeto a restricciones que se le impongan al ICE. Sin embargo, en relación con las materias no desconcentradas, eventualmente podría resultar sujeto a las restricciones que se le impongan al citado instituto. En todo caso, el Sistema, por sí, puede ser objeto de regulaciones y directrices de parte del señor Presidente de la República y la Autoridad Presupuestaria.*

*El Director es el superior jerárquico del Sistema de Emergencias 9-1-1. En ese sentido, le corresponde la representación judicial y extrajudicial del Sistema. Su poder de representación y personería derivan de la misma Ley de Creación del Sistema.*

*Corresponde al Director del citado Órgano nombrar el personal necesario para el funcionamiento y administración eficiente del Sistema. Obviamente dado que la relación laboral se contrae con el citado órgano y no con el ICE, los nombramientos correspondientes deben realizarse conforme a las asignaciones presupuestarias de dicho Sistema.”*

### 3. 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 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

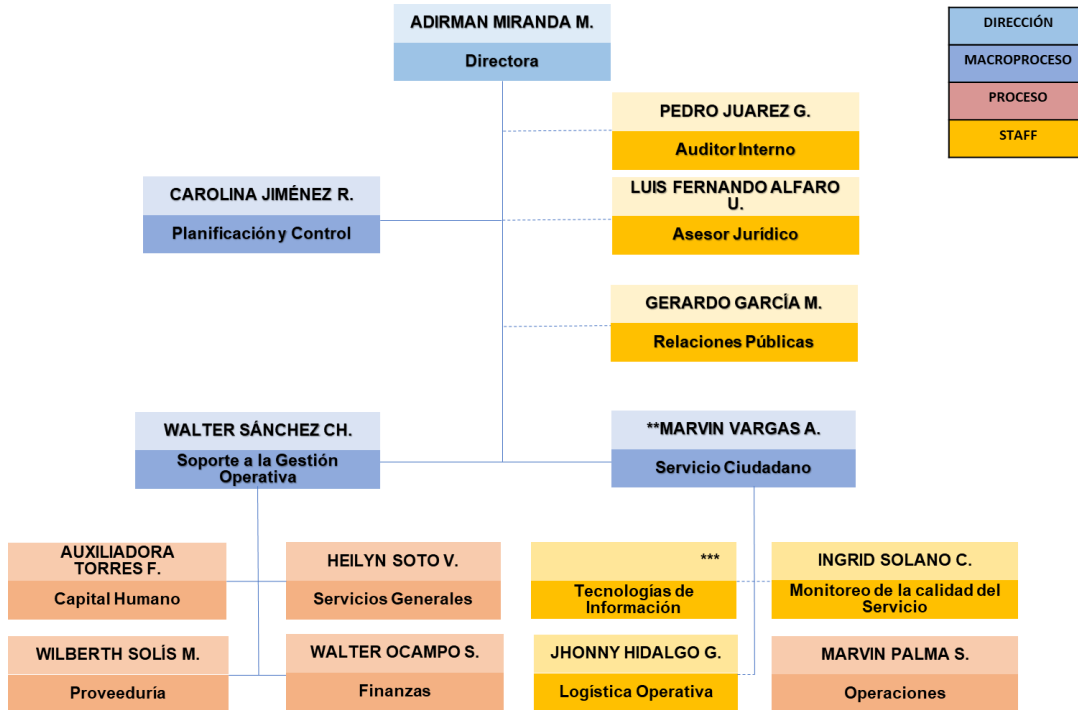
Asegurar la atención efectiva de las emergencias

### Partes Interesadas



<b>Grupo de Interés</b>	<b>Sujeto Interesado</b>
Población	Usuarios
Funcionarios	Funcionarios (Todas las personas trabajadoras del 9-1-1).
Alta Dirección	Dirección y Titulares Subordinados Comisión Coordinadora
Instituciones Articuladas y Vinculadas	Entidades adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1 (Cruz Roja, Bomberos, INAMU, Policía de Tránsito, OIJ, CCSS, MSP, PANI, CNE, Ministerio de Salud, ICE.
Agentes de Percepción	Agentes de Percepción (empresas y entidades de telecomunicaciones).
Auditoría	Auditoría Interna Auditoría Externa
Entidades de Control y Fiscalización	Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Hacienda (Secretaría Técnica de Autoridad Presupuestaria- STAP, Contabilidad Nacional, Proveduría Nacional, Dirección General de Tributación DGT), Asamblea Legislativa, Defensoría de los Habitantes, MINAE (SETENA, DIGECA, SENASA), MTSS- CSO, MIDEPLAN, MICITT.
Otras Entidades de Gobierno	Poder Judicial, Municipalidades, CONAPDIS, CONAPAM, Otras entidades de gobierno central, autónomas y desconcentración.
ONG	Cualquier OBG con requerimientos o proyectos con la institución.
Grupos Organizados y particulares	Sindicatos, Colegios Profesionales.
Medios de Comunicación	Prensa.
Proveedores	Proveedores.
Ambiente	Grupos Ambientales públicos, privados, independientes. Defensores del ambiente.
Aseguradoras	Corredoras de seguro privadas y el INS.
Empresa Privada	Nacional y Transnacional.
Socios de Negocio	Entidades financieras, Cooperativas y Fondo (FGA).

## 4. Estructura Organizativa



\*\*Recargo del puesto de Coordinador de Tecnologías de Información

## 5. Ejes, objetivos, metas y actividades del Plan Estratégico

Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Objetivos, metas y actividades del Eje estratégico 1.

Eje estratégico 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 1.1</b> Diseñar un sistema de gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias.
<b>Meta 1</b>	Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el centro de llamadas para el 2025
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definición del alcance, la política, objetivos y las estrategias de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</li> <li>Sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en los principios y procesos de gestión de calidad.</li> <li>Establecimiento de mejores prácticas.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en el 100% de la institución para el 2027
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definición del alcance, la política, objetivos y las estrategias de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</li> <li>Sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en los principios y procesos de gestión de calidad.</li> <li>Establecimiento de mejores prácticas.</li> </ol>
<b>Meta 3</b>	Reconocimiento de las buenas prácticas de la gestión en la atención efectiva de emergencias para el 2025.

<b>Eje estratégico 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1</b>	
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías internas y de acciones correctivas.</li> <li>2. Realización de auditoría de verificación de cumplimiento previo.</li> <li>3. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías externas de certificación y acciones correctivas.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 1.2</b> Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado.
<b>Meta 1</b>	Aumento del porcentaje del nivel de servicio respecto al año anterior
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar y redefinir los indicadores utilizados para medir los niveles de servicio.</li> <li>2. Establecer planes de acción para mejorar el servicio.</li> <li>3. Revisar y proponer métodos de visualización y análisis de información para la toma de decisiones en cuanto a la gestión operativa.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Conocer anualmente el porcentaje de percepción del usuario sobre el servicio brindado para mejora de este en beneficio de la población.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar las acciones necesarias para mantener una medición constante de la satisfacción del usuario por el servicio brindado.</li> <li>2. Identificar oportunidades de mejora.</li> <li>3. Proponer, desarrollar e implementar planes de mejora.</li> <li>4. Dar seguimiento y evaluar las acciones.</li> </ol>
<b>Meta 3</b>	Revisar anualmente los procedimientos de atención de los reportes de emergencia para la mejora continua
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar acciones para la revisión constante de los procedimientos operativos.</li> <li>2. Identificar en los protocolos el cumplimiento en materia de inclusividad y accesibilidad.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 1.3</b> Reforzar el conocimiento que tiene la población sobre el 9-1-1 por medio de actividades para promover una actitud responsable en el uso del servicio.
<b>Meta 1</b>	100% de acciones ejecutadas para reforzar el uso correcto del 9-1-1.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un plan de acción para fortalecer en la población el uso correcto del 9-1-1, que incluya campañas educativas a nivel país para los distintos públicos meta.</li> <li>2. Revisar y actualizar la currícula del MEP sobre los contenidos del uso correcto del 9-1-1.</li> <li>3. Establecer métodos y acuerdos con el MEP que permitan identificar el cumplimiento en las escuelas y colegios del país sobre el eje del 9-1-1 en la currícula.</li> <li>4. Desarrollar nuevas metodologías en línea que permita la educación continua de la población, el personal, contratistas e instituciones.</li> <li>5. Implementar las acciones definidas en el plan para una mejor gestión en la atención de los reportes de emergencia y de los recursos por parte de las instituciones adscritas.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Medir una vez al año nivel de satisfacción de los usuarios por la información recibida.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la propuesta de encuesta.</li> <li>2. Aplicar la encuesta a las escuelas y colegios que recibieron las charlas.</li> </ol>
<b>Meta 3</b>	Reconocimiento de las buenas prácticas de gestión en la atención efectiva de emergencias a partir del 2021
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías internas y de acciones correctivas.</li> <li>2. Realización de auditoría de verificación de cumplimiento previo</li> <li>3. Desarrollo y ejecución de un plan de auditorías externas de certificación y acciones correctivas.</li> </ol>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Objetivos, metas y actividades del Eje estratégico 2.

Eje estratégico 2: Desarrollo e innovación de las tecnologías de información y comunicación (TICs)	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 2.1</b> Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
<b>Meta 1</b>	Aplicación que permita la atención de emergencias, interoperación y trazabilidad de los servicios implementada.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 trun King, siguiendo la norma ISO 22320.</li> <li>2. Elaborar el proyecto de implementación para la adquisición de la aplicación.</li> <li>3. Realizar todos los procedimientos y cumplir con los requisitos para la adquisición de la herramienta.</li> <li>4. Implementación, seguimiento y evaluación de la herramienta.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Dotar a la institución de un centro alternativo para la operación del servicio en los próximos cinco años.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de un proyecto para contar con centro alternativo operativo.</li> <li>2. 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.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 2.2</b> Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente
<b>Meta 1</b>	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Realizar todos los procedimientos y cumplir con los requisitos para la adquisición de la herramienta.</li> </ol>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Objetivos, metas y actividades del Eje estratégico 3.

Eje estratégico 3: Gestión de recursos financieros y materiales	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.1</b> Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.
<b>Meta 1</b>	Al menos 95% de adhesión ingresos reales respecto a los proyectados.
<b>Actividades</b>	Proyección de ingresos ajustada a la realidad nacional considerando las diferentes variables que intervienen.
<b>Meta 2</b>	100% de ejecución presupuestaria en el periodo, acorde con la planificación institucional.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación del POI-Presupuesto alineado con la estrategia institucional.</li> <li>1. Ejecución de las actividades y proyectos de acuerdo a lo programado.</li> <li>2. Elaboración del Plan de compras y adquisiciones</li> <li>3. Seguimiento del plan de compras y adquisiciones</li> </ol>

<b>Eje estratégico 3: Gestión de recursos financieros y materiales</b>	
	4. Evaluación del presupuesto, POI-Presupuesto y plan de compras respecto a lo planificado.
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.2</b> Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1
<b>Meta 1</b>	100% de estrategia institucional aprobada e implementada
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinación del marco filosófico</li> <li>2. Análisis situacional</li> <li>3. Determinación del valor público</li> <li>4. Análisis organizacional</li> <li>5. Definición de riesgos</li> <li>6. Oficialización e implementación</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.3</b> Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.
<b>Meta 1</b>	Dotar al 9-1-1 de la infraestructura adecuada para sus operaciones en los próximos 5 años.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento de requerimientos para instalaciones físicas adecuadas a la operación continua y segura del 9-1-1.</li> <li>2. Elaboración del estudio de factibilidad y las opciones de implementación.</li> <li>3. Elaboración del plan de inversión para la implementación de la planta física en donde operen los servicios del 9-1-1.</li> </ol>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Objetivos, metas y actividades del Eje estratégico 4.

<b>Eje estratégico 4: Gestión del Talento Humano</b>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.1</b> Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1.
<b>Meta 1</b>	Cultura meta implementada.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres de definición de la cultura organizacional meta (considerando la calidad, el liderazgo efectivo y comunicación asertiva).</li> <li>2. Identificación de las brechas entre cultura organizacional actual y cultura organizacional meta.</li> <li>3. Diseño del Plan de acción de cierre de brechas.</li> <li>4. Implementación y evaluación del plan de cierre de brechas.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.2</b> Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1.
<b>Meta 1</b>	Procesos (políticas y herramientas) de gestión de talento humano por competencias implementados.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de las políticas de talento humano</li> <li>2. Implementación de los procedimientos de gestión requeridos por el área de talento humano.</li> <li>3. Elaboración de las herramientas requeridas para los procesos de gestión del talento humano.</li> <li>4. Evaluación continua del funcionamiento de los procesos de gestión de talento humano.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.3</b> Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.
<b>Meta 1</b>	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas.

Eje estratégico 4: Gestión del Talento Humano	
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición de las brechas de competencias individuales.</li> <li>2. Elaboración de planes de cierre de brechas.</li> <li>3. Implementación de los planes de cierre de brechas.</li> <li>4. Evaluación de las competencias individuales desarrolladas vs la brecha determinada.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.4</b> Desarrollar el talento humano por medio de acciones orientadas para la mejora del servicio
<b>Meta 1</b>	100% de implementación de la Ley de empleo público
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer el plan de implementación de la Ley de Empleo Público.</li> <li>2. Implementación, seguimiento y evaluación de la Ley.</li> </ol>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

## 5. Elementos para continuar mejorando la gestión.

Para el ejercicio 2024 se consideraron tanto elementos positivos como negativos que han incidido en la gestión institucional, a lo largo de los años los cuales erosionaron las posibilidades de que el Servicio creciera y se fortaleciera conforme las necesidades del país.

En ese sentido la excepción de la institución a la aplicación de la regla fiscal permitió para este periodo planificar los requerimientos para asegurar la continuidad del servicio y ejecutar nuevos proyectos para el mejoramiento y la automatización de algunos procesos institucionales.

Dentro del análisis que se realiza todos los años para efectos de la planificación se identifican aquellos elementos sobre los cuales la institución debería continuar orientando su gestión:

- **Gestión del Servicio:** Se refiere a las acciones que debe implementar, fortalecer y mantener la institución para responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la entrega de un servicio de calidad, eficiente y oportuno con alto valor público.
- **Administración y apoyo:** Se refiere a las acciones que debe gestionar la institución para apoyar la prestación del servicio sustentada en una adecuada planificación, control y administración de los recursos institucionales, bienes y servicios.

- **Tecnologías, información y comunicación:** Se refiere a la implementación de tecnologías y sistemas para lograr un servicio oportuno eficiente y eficaz a todo nivel de la organización.
- **Desarrollo Humano:** Se refiere a las acciones que debe planificar y ejecutar la institución para fortalecer y mantener el crecimiento y actualización de las personas para una adecuada cultura y clima laboral.

## 6. Fuentes de financiamiento

Tabla 5: 6Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes de Financiamiento para el presupuesto 2024.

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

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Finanzas

## 7. Distribución programática del presupuesto

La estructura programática divide el plan y el cien por ciento del presupuesto en dos subprogramas denominados gestión operativa y gestión administrativa.

Para el 2024, tal y como se observa en la figura adjunta más del 50% del presupuesto está asignado al subprograma denominado Gestión Operativa, este proceso es en el que se centra la atención del servicio de emergencias a la población.

Ilustración 1. Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución porcentual del presupuesto por subprograma presupuestaria.

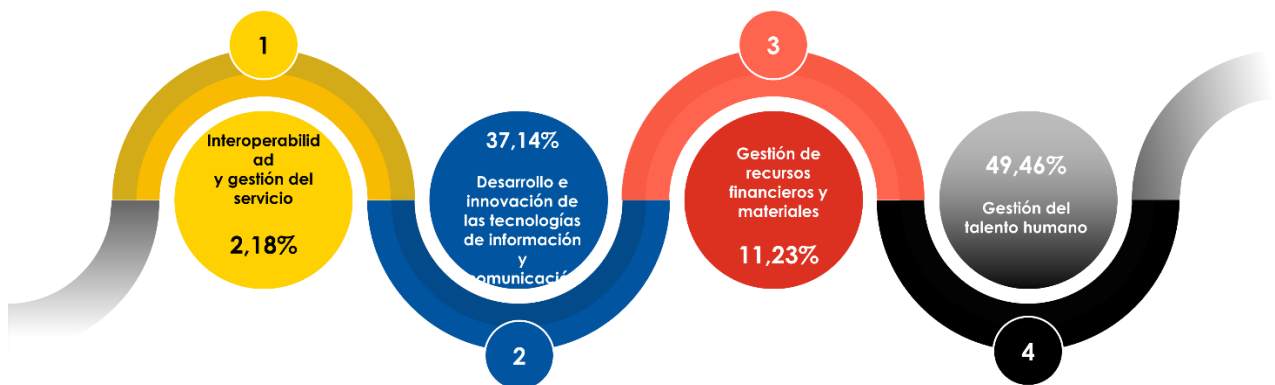


Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

## 8. Distribución porcentual del presupuesto por eje estratégico

Los ejes estratégicos representan las principales áreas de enfoque de largo plazo de los esfuerzos de la institución para alcanzar la misión y la visión.

Ilustración 2. Sistema de Emergencias 9-1-1, Distribución porcentual por eje estratégico.



Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control

## 9. Distribución porcentual del presupuesto por objetivos, productos y partidas presupuestarias.

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Porcentaje de presupuesto asignado por objetivo, Plan Operativo Institucional, 2024.

OBJETIVOS	%
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	48,19%
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	33,03%
Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	6,51%
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	4,72%
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	4,11%
Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	1,21%
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	0,98%
Reforzar el conocimiento que tiene la población sobre el 9-1-1 por medio de actividades para promover una actitud responsable en el uso del servicio	0,96%
Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	0,24%
Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	0,05%
Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1	0,00%
Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control, elaboración propia

Dentro de la estructura programática, se establecen productos, los cuales se definen como bienes y servicios que justifican la existencia de una institución. Se dividen en productos finales y productos intermedios, los primeros se refieren a aquellos que se vinculan directamente con la misión, mientras que los segundos contribuyen en forma directa o indirecta al logro del producto final.

La siguiente tabla, desglosa los productos definidos en la institución para el logro de las acciones estratégicas y su correspondiente porcentaje de presupuesto asignado para el ejercicio 2024.

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1- Porcentaje de presupuesto asignado por producto, Plan Operativo Institucional, 2024.

Producto	%
Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	49,82%
Gestión de bienes, servicios y finanzas	11,47%
Innovación, mejora y seguridad tecnológica	34,85%
Control y mejora continua	1,69%
Educación y Comunicación	1,66%
Interoperabilidad	0,38%
Reportes de Emergencia	0,14%
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control, elaboración propia

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1- Porcentaje de presupuesto asignado por subprograma según partida presupuestaria, Plan Operativo Institucional, 2024.

Objetos	PARTIDA	Subprograma 01 Gestión Operativa	Subprograma 02 Gestión Administrativa y de Apoyo
0	REMUNERACIONES	31,9%	14,3%
1	SERVICIOS	12,5%	14,1%
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	0,0%	0,6%
5	BIENES DURADEROS	24,7%	0,7%
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,0%	0,3%
9	CUENTAS ESPECIALES	0,0%	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>70,0%</b>	<b>30,0%</b>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control, elaboración propia

Tabla 9: Sistema de Emergencias 9-1-1 Desglose del presupuesto por subprograma presupuestario según partida, Plan Operativo Institucional-2024

Objetos	Partida	Presupuesto 2024	Composición relativa por partida	Gestión Operativa	Gestión Administrativa y de Apoyo
0	Remuneraciones	₪3 419 973 546,00	46,15%	₪2 361 491 951,47	₪1 058 481 594,53
1	Servicios	₪1 972 057 534,91	26,61%	₪923 642 880,80	₪1 048 414 654,11
2	Materiales y suministros	₪42 139 963,86	0,57%	₪0,00	₪42 139 963,86
5	Bienes duraderos	₪1 882 409 825,05	25,40%	₪1 829 856 596,57	₪52 553 228,48
6	Transferencias corrientes	₪92 984 740,99	1,25%	₪71 682 342,15	₪21 302 398,84
9	Cuentas especiales	₪952 157,13	0,01%	₪0,00	₪952 157,13
	<b>Total</b>	<b>₪7 410 517 767,94</b>	<b>100,00%</b>	<b>₪5 186 673 770,99</b>	<b>₪2 223 843 996,95</b>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Planificación y Control, elaboración propia

## 10. Resumen, Plan Operativo Institucional 2024

MATRIZ PAO 2024 SUBPROGRAMA 01: GESTIÓN OPERATIVA				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Pago de planilla	Remuneraciones	€2 361 491 951,47
			<b>TOTAL REMUNERACIONES</b>	<b>€2 361 491 951,47</b>
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de impresión y fotocopiado	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€2 142 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicio de arrendamiento de dispositivos telefónicos	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€20 389 912,20
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión contratos de licencias	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€20 954 115,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de comunicación	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€132 335 259,00
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€96 425 700,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicio Plataforma de voz IP en la Nube con el ICE	1.01.99 Otros alquileres	€233 610 161,40
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Reportes de Emergencia	Pago de servicios celulares	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€528 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Supervisión Servicios de telecomunicaciones con el ICE	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€113 547 246,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de telefonía celular utilizado para la atención de incidentes de TI (Personal de Guardia)	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€145 800,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de mensajería de texto (SMS) ICE	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€408 000,00
Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Traslado de bienes	1.03.04 Transporte de bienes	€160 650 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de hospedaje en datacenter (IDC/ICE)	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€19 992 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de acceso a Google Maps	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€1 785 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de administración de incidentes de soporte técnico	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€12 505 710,00

MATRIZ PAO 2024 SUBPROGRAMA 01: GESTIÓN OPERATIVA				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Suscripción Cisco Umbrella	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€5 622 750,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Licenciamiento EDR	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€10 031 700,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Aplicativo para seguimiento y control del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€10 000 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicios profesionales para la revisión e implementación del "Marco Normativo de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información" en el Sistema de Emergencias 9-1-1.	1.04.05 Servicios informáticos	€16 000 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Reportes de Emergencia	Traducción de procedimientos	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€2 618 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicio de mantenimiento y soporte para App-911	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€63 656 527,20
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	€45 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€250 000,00
			<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>€923 642 880,80</b>
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Reportes de Emergencia	Head Set	5.01.03 Equipo de Comunicación	€5 652 500,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Adquisición de un CAD	5.01.05 Equipo de cómputo	€1 822 359 596,57
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Reportes de Emergencia	Fundas rígidas para equipo de operaciones	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€1 249 500,00
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Renovación de certificado digital para el sitio web.	5.99.03 Bienes intangibles	€595 000,00
			<b>TOTAL BIENES DURADEROS</b>	<b>€1 829 856 596,57</b>
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Pago de planilla	Transferencias Corrientes	€71 682 342,15
			<b>TOTAL TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>€71 682 342,15</b>
			<b>TOTAL SUBPROGRAMA</b>	<b>€5 186 673 770,99</b>

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Pago planilla	Remuneraciones	€1 058 481 594,53
			<b>TOTAL REMUNERACIONES</b>	<b>€1 058 481 594,53</b>
Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Supervisión Servicio de Alquiler del Edificio	1.01.01 Alquiler de edificios, locales y terrenos	€292 130 101,20
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Continuidad del Servicio Administrado ERP	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€135 103 865,40
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Continuidad del Servicio de GPS	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€428 400,00
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Control y mejora continua	Sistema de Gestión Documental	1.01.99 Otros alquileres	€32 760 819,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Suministro de Agua	1.02.01 Servicio de agua y alcantarillado	€15 600 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago del Suministro de Energía Eléctrica	1.02.02 Servicio de energía eléctrica	€30 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Apartado Postal	1.02.03 Servicio de correo	€20 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago del servicio de correo certificado para el envío de expedientes de Multas por llamadas indebidas	1.02.03 Servicio de correo	€500 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Pago del Servicio Celular	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€220 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Servicio Celular	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€97 200,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Publicaciones en el diario oficial La Gaceta	1.03.01 Información	€5 000 000,00
Reforzar el conocimiento que tiene la población sobre el 9-1-1 por medio de actividades para promover una actitud responsable en el uso del servicio	Educación y Comunicación	Campaña Publicidad	1.03.02 Publicidad y propaganda	€70 000 000,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Materiales Alusivos a la Institución	1.03.02 Publicidad y propaganda	€10 000 000,00
Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Servicio de traslado de bienes	1.03.04 Transporte de bienes	€30 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago servicio uso plataforma SICOP	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€792 540,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de las comisiones bancarias.	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€200 000,00
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Seguimiento y control de las citas del Servicio de Salud Integral	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€17 416 000,00
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Seguimiento y control de las audiometrías	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€5 720 000,00
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Contratación de estudio de higiene ambiental	1.04.03 Servicios de ingeniería y arquitectura	€3 600 000,00
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Servicio de análisis de potabilidad del agua	1.04.03 Servicios de ingeniería y arquitectura	€1 550 000,00
Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Consultoría de Cultura Meta	1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	€3 750 000,00
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Perfil Psicológico y dimensionamiento del servicio	1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	€30 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Contratación de Auditoría Externa a los Estados Financieros	1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	€2 564 215,23
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Supervisión del Servicio de Vigilancia	1.04.06 Servicios generales	€76 391 504,88
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Supervisión Servicio de Limpieza	1.04.06 Servicios generales	€72 159 226,01

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Servicio de Cerrajería	1.04.06 Servicios generales	€50 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Control y mejora continua	Servicio de transcripción	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€10 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Control y mejora continua	Contratación de servicios jurídicos	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€26 000 000,00
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Control y mejora continua	Contratación de un servicio de resumen gacetario diario, acceso a base de datos de normas jurídicas, jurisprudencia administrativa y judicial y de contratación pública	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€430 000,00
Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Control y mejora continua	Servicios profesionales para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Sistema de Emergencias 9-1-1.	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€17 763 487,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Control y mejora continua	Encuesta de satisfacción al usuario	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€8 250 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de RTV de la Flotilla Vehicular	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€10 500,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Continuidad del Servicio de Fumigación	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€1 000 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Pago de peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	€50 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	€50 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Pago de peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	€149 540,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€770 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Pago de Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€300 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€200 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Pago de viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€4 314 800,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Transporte	1.05.03 Transporte en el exterior	€5 800 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Viáticos	1.05.04 Viáticos en el exterior	€1 830 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Pago póliza de riesgos de trabajo del INS	1.06.01 Seguros	€9 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular	1.06.01 Seguros	€3 200 000,00
Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Capacitación	1.07.01 Actividades de capacitación	€90 000 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Aniversario	1.07.02 Actividades protocolarias y sociales	€10 000 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Taller de Revisión de Procedimientos	1.07.02 Actividades protocolarias y sociales	€906 185,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la	Interoperabilidad	Mantenimiento preventivo y correctivo plantas eléctricas y transferencia automática	1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	€5 224 100,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
percepción del usuario respecto al servicio brindado				
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Limpieza tanque principal y tanques diarios de combustible de plantas eléctricas	1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	€1 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de la Flotilla Vehicular	1.08.05 Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	€1 250 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Adquisición del Servicio de Mantenimiento de Equipo y Mobiliario de Oficina	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€300 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados del centro de datos	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€3 677 100,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Mantenimiento preventivo y correctivo UPS principal centro de datos	1.08.08 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	€2 823 870,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Mantenimiento de Extintores	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€400 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipos de apoyo para personas con alguna discapacidad.	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€92 942,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Mantenimiento de Equipo de Gimnasio	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€300 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de Dispensadores de Agua y equipo de comedor	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€1 250 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de especies fiscales de contrataciones	1.09.99 Otros impuestos	€3 618 258,39
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Pago de Marchamo de la Flotilla Vehicular	1.09.99 Otros impuestos	€2 400 000,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.				
			<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>€1 048 414 654,11</b>
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Adquisición de combustible para la flotilla vehicular	2.01.01 Combustibles y lubricantes	€3 500 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.01.01 Combustibles y lubricantes	€351 184,10
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.01.04 Tintas pinturas y diluyentes	€8 874,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Alquiler de cilindro de helio para eventos públicos	2.01.99 Otros Productos químicos y conexos	€600 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Alimentos	2.02.03 Alimentos y bebidas	€500 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Compra de café y azúcar	2.02.03 Alimentos y bebidas	€4 853 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.03.04 Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	€28 156,68
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.03.99 Otros materiales y productos de uso en la construcción y mantenimiento	€32 489,28
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipos de apoyo para personas con alguna discapacidad.	2.04.01 Herramientas e instrumentos	€45 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.04.01 Herramientas e instrumentos	€31 381,34
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Adquisición de Repuestos	2.04.02 Repuestos y accesorios	€500 000,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.				
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.04.02 Repuestos y accesorios	€2 272 610,90
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Contratación de suministros	2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo	€300 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo	€4 768,14
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Compra de insumos para botiquines	2.99.02 Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	€152 705,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Contratación de suministros	2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	€800 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Educación y Comunicación	Compra de Uniformes	2.99.04 Textiles y vestuario	€25 000 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.99.04 Textiles y vestuario	€12 000,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Adquisición de materiales para mantenimientos preventivos y correctivos infraestructura electromecánica	2.99.05 Útiles y materiales de limpieza	€86 309,41
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Compra de equipo para brigada y personal de electromecánica	2.99.06 Útiles y materiales de resguardo y seguridad	€2 858 985,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Compra de implementos para el comedor	2.99.07 Útiles y materiales de cocina y comedor	€92 500,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipos de apoyo para personas con alguna discapacidad.	2.99.99 Otros útiles, materiales y suministros diversos	€70 000,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.				
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipo/insumos para actividades de gestión ambiental	2.99.99 Otros útiles, materiales y suministros diversos	€40 000,00
			<b>TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>€42 139 963,86</b>
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Cambiador de bebé (Sala Alma)	5.01.04 Equipo y mobiliario de oficina	€280 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Escáner	5.01.05 Equipo de cómputo	€572 904,48
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipo de gimnasio	5.01.07 Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo	€7 000 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Kit DEA para práctica	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€505 750,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de equipos de apoyo para personas con alguna discapacidad.	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€420 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Adquisición de mobiliario para comedor	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€796 000,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Control y mejora continua	Sistema de actas	5.99.03 Bienes intangibles	€21 390 569,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Educación y Comunicación	Pago Adobe (diseño)	5.99.03 Bienes intangibles	€571 200,00
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Adquisición de pruebas psicométricas	5.99.03 Bienes intangibles	€5 000 000,00

MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO				
OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	Control y mejora continua	Adquisición de software para auditoría	5.99.03 Bienes intangibles	€8 889 300,00
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	Interoperabilidad	Contratación del servicio de uso de plataforma de comunicación radial	5.99.03 Bienes intangibles	€7 127 505,00
			<b>TOTAL BIENES DURADEROS</b>	<b>€52 553 228,48</b>
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Pago planilla	Transferencias Corrientes	€21 302 398,84
			<b>TOTAL TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>€21 302 398,84</b>
Reforzar el conocimiento que tiene la población sobre el 9-1-1 por medio de actividades para promover una actitud responsable en el uso del servicio.	Educación y Comunicación	Actividades con presupuesto de multas	9.02.02 Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	€952 157,13
			<b>TOTAL CUENTAS ESPECIALES</b>	<b>€952 157,13</b>
			<b>TOTAL SUBPROGRAMA</b>	<b>€2 223 843 996,95</b>
			<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>€7 410 517 767,94</b>