

Plan Operativo Institucional 2025



SIEMPRE ALERTAS

Planificación y Control
Setiembre, 2024
911-PL-2024-2375



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. MARCO JURÍDICO 3
3. MARCO FILOSÓFICO 9
4. ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS 10
5. OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS 11
5. ALINEAMIENTO CON PERSPECTIVAS 18

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 2025.

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 se inicia a instancia de Planificación y Control, quien solicita a todas las unidades que componen la organización definir las actividades que permitirán cumplir con el Plan Estratégico Institucional.

En cumplimiento del principio de vinculación el Plan Operativo 2025, 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

Somos la institución pública encargada de la recepción, atención y traslado de reportes de emergencia a nivel nacional hacia las instituciones vinculadas y articuladas, para salvaguardar la vida, libertad, integridad y seguridad de la población, sus bienes y el medio ambiente.

VISIÓN

Ser la institución que responde oportunamente a los reportes de emergencia a nivel nacional, con un servicio público innovador, accesible e inclusivo, de alta calidad e interoperabilidad para contribuir en el fortalecimiento de la seguridad y el bienestar de la población.

VALORES

*Compromiso
Disciplina
Vocación de Servicio
Humanismo
Solidaridad*

4. Orientaciones estratégicas

1. Promover el desarrollo de una visión integrada del Sistema de Emergencias 9-1-1 a nivel país, que genere una participación coordinada de las instituciones vinculadas y articuladas.

2. Mejorar la experiencia de los usuarios del servicio, por medio de acciones de accesibilidad, atención, respuesta oportuna, seguimiento y mejora continua para su satisfacción.

3. Promover la transformación digital y la innovación tecnológica para la integración de todos los procesos de la organización del Sistema de Emergencias 9-1-1.



8. Asegurar una cultura de cumplimiento de la estrategia y rendición de cuentas por medio de la planificación, la ejecución y la obtención de resultados para generar valor público y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.



4. Cumplir con la ejecución eficiente de los recursos por medio de una gestión financiera alineada con los objetivos estratégicos de compras y proyectos para optimizar el uso del presupuesto.



5. Lograr el bienestar y la satisfacción laboral del talento humano, en un ambiente que contribuya al logro de resultados y el sentido de pertenencia.



6. Fomentar una cultura responsable por medio de acciones que generen conciencia en el uso correcto del 9-1-1

7. Fortalecer la cultura de sostenibilidad en lo económico, ambiental y social en el Sistema de Emergencias 9-1-1

5. Objetivos y acciones estratégicas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
1.1.1 Construir la visión y el modelo de gestión integrado con la participación de las instituciones vinculadas y articuladas a nivel país, para contribuir con la calidad de vida los ciudadanos.	1.1.1.1 Desarrollar el modelo integrado con las instituciones vinculadas y articuladas para lograr una visión país que permita el fortalecimiento estratégico y operativo.	Se pretende consolidar los esfuerzos de los últimos años para incrementar la excelencia operacional que permita la optimización de los recursos interinstitucionales, por medio de un modelo integrado de todas las instituciones vinculadas y articuladas para asegurar la efectividad del servicio.
2.1.1 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la interoperabilidad organizacional, tecnológica, técnica y semántica para asegurar la excelencia.	2.1.1.1 Desarrollar el modelo de interoperabilidad para asegurar la continuidad del servicio del 9-1-1.	Se busca instaurar la interoperabilidad en sus cuatro ejes: organizacional, tecnológica, técnica y semántica, como un aspecto clave para asegurar la estandarización con las instituciones vinculadas y articuladas en métodos de trabajo, procedimientos, intercambio de información, significado de la información y datos, entre otros.
2.1.2 Garantizar la continuidad del servicio por medio de la implementación de un sistema de gestión integrado para asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema de Emergencias 9-1-1.	2.1.2.1 Desarrollar el sistema de gestión integrado para asegurar la continuidad del servicio.	Se requiere instaurar un sistema de gestión integrado como herramienta fundamental para asegurar la continuidad y calidad del servicio 9-1-1, al facilitar la coordinación interinstitucional, optimizar recursos, gestionar riesgos y promover la mejora continua de los procesos.
	2.1.2.2 Establecer el proceso de gestión de proyectos de las instituciones	Se requiere definir un programa de proyectos para las instituciones vinculadas y articuladas, que

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
	vinculadas y articuladas para asegurar la continuidad del servicio.	permita determinar la relevancia y pertinencia de estos para asegurarle la continuidad el servicio a la ciudadanía. Será indispensable contar con una práctica de planificación para los proyectos relacionados con esta acción.
	2.1.2.3 Desarrollar el modelo de gestión para resultados para fortalecer el Sistema de Emergencias 9-1-1.	Se requiere fortalecer la orientación institucional con un enfoque a resultados, para una gestión más eficiente y con valor público.
3.2.1 Modernizar los sistemas y plataformas de tecnologías de información y comunicación para disminuir el rezago tecnológico por medio de acciones que aseguren la continuidad del servicio.	3.2.1.1 Establecer el plan de modernización de los sistemas y plataformas de información y comunicación con base en las mejores prácticas del mercado.	Se necesita atender la obsolescencia tecnológica que presenta el 9-1-1 en los sistemas y plataformas de información y comunicación, para mantener la competitividad, mejorar la eficiencia operativa, facilitar la integración, reducir costos y riesgos, y brindar una mejor experiencia al usuario.
	3.2.1.2 Renovar la central telefónica para fortalecer y mejorar las telecomunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Se requiere renovar la central telefónica actual, con base en las mejores prácticas del mercado.
	3.2.1.3 Implementar un plan de mejoras del IPC que asegure la eficiencia y continuidad de la herramienta.	Se requiere dar mantenimiento a la herramienta que se utiliza para el reporte de situaciones de emergencia y asegurar su continuidad en el tiempo así como modernizarla para que tenga un mayor rendimiento y capacidad de servicio.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
	3.2.1.4 Establecer el plan de modernización de la infraestructura eléctrica, electromecánica y de comunicaciones con las mejores prácticas del servicio.	Se requiere modernizar la infraestructura eléctrica, electromecánica y de comunicaciones para asegurar la continuidad de los servicios y la operación del 9-1-1.
	3.2.1.5 Fortalecer la calidad del servicio del Sistema de Emergencias 9-1-1 para la mejora del nivel de servicio.	Se requiere implementar acciones para fortalecer la calidad del servicio para garantizar una atención efectiva al ciudadano en el trámite de los reportes de emergencia.
3.2.2 Liderar la innovación tecnológica de los sistemas, plataformas, procesos e infraestructura, que aseguren la calidad de vida y seguridad de los ciudadanos y sus bienes mediante la implementación de plataformas de última generación.	3.2.2.1 Implementar la herramienta tecnológica para la atención y trámite de llamadas y reportes de emergencia (CAD) del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Se requiere implementar una nueva herramienta tecnológica para la atención y trámite de llamadas y reportes de emergencia, como un elemento fundamental para mejorar la capacidad de respuesta, la coordinación interinstitucional, la gestión de los recursos y la toma de decisiones en el ámbito de las emergencias, lo que se traduce en un servicio más eficiente y eficaz para la ciudadanía.
	3.2.2.2 Establecer un programa de innovación para la automatización de procesos y servicios que permitan potenciar la mejora de las operaciones.	Se necesita automatizar la gestión institucional, para mantener la competitividad, reducir costos y riesgos, y brindar una mejor experiencia al usuario.
	3.2.2.3 Establecer un centro de información y datos institucional por medio	Es importante aprovechar la oportunidad con que cuenta el Sistema de Emergencias 9-1-1 en materia




OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
	de un proyecto que permita en consecución con la ley de protección de datos poner a disposición de las partes interesadas aquella información que recopila la institución sobre los reportes de emergencia; para utilizarse en la toma de decisiones y generación de políticas públicas.	de recopilación de información, para ponerla a disposición de las partes interesadas, para la toma de decisiones, acciones operativas y políticas públicas.
4.3.3 Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	4.3.3.1 Asegurar la ejecución de las acciones estratégicas de acuerdo con lo planificado y presupuestado.	Se pretende el estricto cumplimiento de las metas, de manera tal que se refleje en la evaluación del desempeño y en las prácticas periódicas de rendición de cuentas.
	4.3.3.2 Asegurar la adquisición de los bienes y servicios de acuerdo con el plan de compras.	Se pretende el estricto cumplimiento del plan de compras, de manera tal que se refleje en las prácticas periódicas de rendición de cuentas.
	4.3.3.3 Fortalecer la gestión de ingresos con la implementación del proceso de administración tributaria con base en lo establecido en la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Está dirigido a asegurar la fiscalización de los ingresos por tasa de los diferentes agentes de percepción, para lograr el cumplimiento de lo que establece la ley.
	4.3.3.4 Gestionar el plan de acción para lograr la implementación de la infraestructura física propia del Sistema de Emergencias 9-1-1	Se requiere implementar la infraestructura física propia para el Sistema de Emergencias 9-1-1, que cumpla con los requerimientos de este tipo de centros, con base en normativa internacional y que

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
		asegure la continuidad de las operaciones en el territorio nacional.
5.4.1 Fortalecer la Unidad de Capital Humano mediante la implementación de procesos y gestión de competencias que contribuyan con el bienestar laboral.	5.4.1.1 Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la unidad de Capital Humano que incluya el ciclo de vida de la gestión del talento humano.	Se busca contar con personal altamente calificado que permita a la Unidad de Capital Humano un liderazgo en temas de recurso de humano y el fortalecimiento de la imagen en la institución.
5.4.2 Desarrollar y mantener una cultura de calidad de vida laboral que permita el desarrollo, sentido de pertenencia y el alto desempeño, por medio de la gestión de bienestar laboral.	5.4.2.1 Desarrollar programas de bienestar laboral del recurso humano para el 9-1-1.	Se busca crear una cultura organizacional, mediante un liderazgo comprometido, que impulse las prácticas y procesos que fortalezcan el bienestar integral de todo el personal, tal como la creación de capacidades, atención de la diversidad, inclusión, adaptación al cambio, salud organizacional, prácticas de retención de personal y reconocimiento, entre otros. Logrando con esto, la motivación, compromiso y sentido de pertenencia; así como el respeto a los derechos humanos, en estricto apego a las normas que regulan la relación laboral.
6.5.1 Promover la sensibilización y concientización en la población sobre la correcta utilización del 9-1-1, por medio de programas de educación continua con las diferentes partes	6.5.1.1 Desarrollar el plan de capacitación con el MEP que permita el cumplimiento del eje del 9-1-1 en la currícula con base en lo establecido en la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Está dirigido a asegurar la incorporación del eje del 9-1-1 en la currícula del MEP, para lograr el cumplimiento de lo que establece la ley 7566.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
interesadas para disminuir el uso indebido del servicio.	6.5.1.2 Desarrollar la estrategia de comunicación que contemple lo interno, externo y redes sociales para promover el Sistema de Emergencias 9-1-1.	Permitir que el Sistema de Emergencias 9-1-1 fomente la comunicación con las personas funcionarias, los usuarios y las partes interesadas, así como proyectar una imagen institucional positiva y cercana a las plataformas digitales.
6.5.2 Crear y fortalecer la cultura responsable en materia ambiental y de responsabilidad social por medio de programas de educación que promuevan la participación, integración y el compromiso para contribuir a un futuro sostenible.	6.5.2.1 Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la cultura en materia ambiental y responsabilidad social.	Se busca transformar la cultura de la organización, de manera que el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, se conviertan en pilares de la identidad institucional para fortalecer la reputación y la credibilidad.
	6.5.2.2 Establecer el plan de atención de los grupos vulnerables que aseguren el acceso al 9-1-1.	Se pretende garantizar que el Sistema de Emergencias 9-1-1 sea accesible, inclusivo y sensible a las particulares de los grupos más vulnerables de la población, asegurando así su derecho de recibir una atención oportuna y de calidad en situaciones de emergencia.
7.5.2 Crear y fortalecer la cultura responsable en materia ambiental y de responsabilidad social por medio de programas de educación que promuevan la participación, integración y el compromiso para contribuir a un futuro sostenible.	7.5.2.1 Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la cultura en materia ambiental y responsabilidad social.	Se busca transformar la cultura de la organización, de manera que el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, se conviertan en pilares de la identidad institucional para fortalecer la reputación y la credibilidad.
	7.5.2.2 Establecer el plan de atención de los grupos vulnerables que aseguren el acceso al 9-1-1.	Se pretende garantizar que el Sistema de Emergencias 9-1-1 sea accesible, inclusivo y sensible a las particulares de los grupos más

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA
		vulnerables de la población, asegurando así su derecho de recibir una atención oportuna y de calidad en situaciones de emergencia.
8.6.1 Liderar una cultura de rendición de cuentas institucional, que permita mostrar los resultados de la gestión del Sistema de Emergencias 9-1-1 a la población costarricense por medio de acciones estratégicas y operativas transparentes.	8.6.1.1 Rendir cuentas de la gestión del Sistema de Emergencias 9-1-1 mediante la exposición de datos en la página web para asegurar el cumplimiento del principio de transparencia.	Utilizar la página web como una herramienta clave para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 cumpla con el principio de transparencia y acceso a la información pública, fortaleciendo así la confianza y la legitimidad del sistema ante la ciudadanía.
	8.6.1.2 Rendir cuentas mediante la evaluación del desempeño que incluya el reconocimiento y consecuencias en función de los resultados obtenidos.	Ser una organización orientada a resultados con una cultura de mejora continua y rendición de cuentas, que demuestra el impacto y valor público generado con los recursos invertidos. Identificando y abordando oportunamente los casos de incumplimiento o bajo desempeño, para implementar medidas correctivas o disciplinarias, de manera justa y transparente.

5. Alineamiento con perspectivas

Económico 	Usuario	1.1.1 Construir la visión y el modelo de gestión integrado con la participación activa de las instituciones vinculadas y articuladas a nivel país, para contribuir con la calidad de vida los ciudadanos.
		2.1.1 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la interoperabilidad organizacional, tecnológica, técnica y semántica para asegurar la excelencia.
		2.1.2 Garantizar la continuidad del servicio por medio de la implementación de un sistema de gestión integrado para asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema de Emergencias 9-1-1.
	Procesos y tecnología	7.6.1 Liderar una cultura de rendición de cuentas institucional, que permita mostrar los resultados de la gestión del Sistema de Emergencias 9-1-1 a la población costarricense por medio de acciones estratégicas y operativas transparentes.
		3.2.1 Modernizar los sistemas y plataformas de tecnologías de información y comunicación para disminuir el rezago tecnológico por medio de acciones que aseguren la continuidad del servicio.
	Finanzas	3.2.2 Liderar la innovación tecnológica de los sistemas, plataformas, procesos e infraestructura, que aseguren la calidad de vida y seguridad de los ciudadanos y sus bienes mediante la implementación de plataformas de última generación.
Social 	Crecimiento y aprendizaje	4.3.3 Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.
		5.4.1 Fortalecer la Unidad de Capital Humano mediante la implementación de procesos y gestión de competencias que contribuyan con el bienestar laboral.
Ambiental 	Sostenibilidad	5.4.2 Desarrollar y mantener una cultura de calidad de vida laboral que permita el desarrollo, sentido de pertenencia y el alto desempeño, por medio de la gestión de bienestar laboral.
		6.5.1 Promover la sensibilización y concientización en la población sobre la correcta utilización del 9-1-1, por medio de programas de educación continua con las diferentes partes interesadas para disminuir el uso indebido del servicio.
		6.5.2 Crear y fortalecer la cultura responsable en materia ambiental y de responsabilidad social por medio de programas de educación que promuevan la participación, integración y el compromiso para contribuir a un futuro sostenible.

6. Fuentes de financiamiento

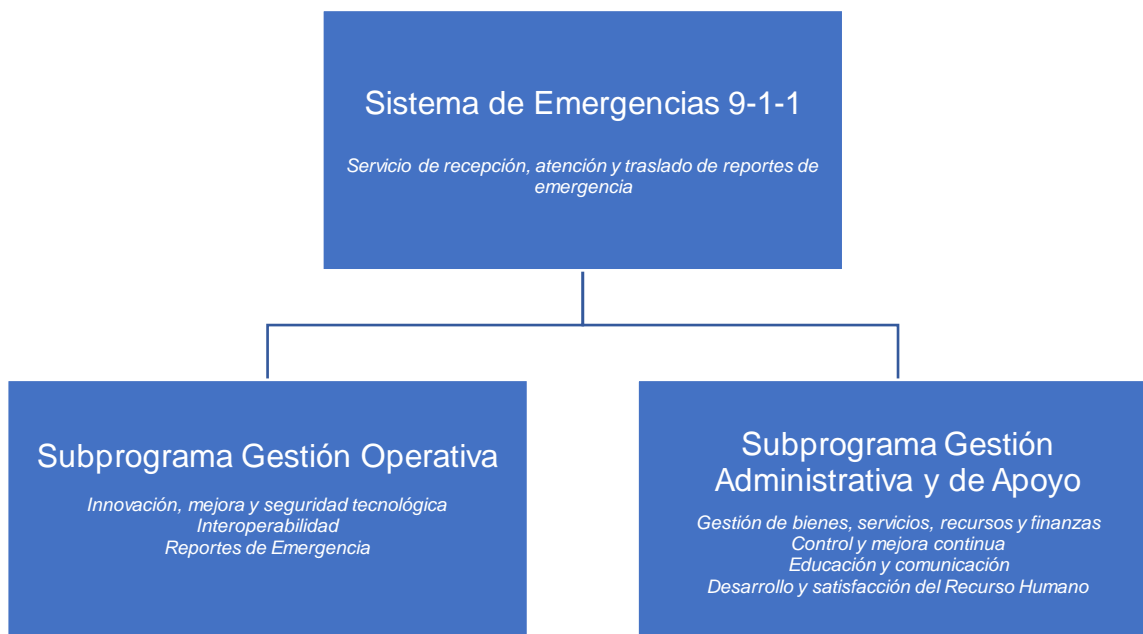
Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes de Financiamiento para el presupuesto 2025.

Código	Fuente de financiamiento
1	Tasa de Financiamiento

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

7. Distribución programática del presupuesto

La estructura programática está conformada por un programa y dos subprogramas, esta estructura facilita la toma de decisiones, autorización y gestión del presupuesto, así como el control y seguimiento.



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

8. Distribución porcentual del presupuesto para el logro de metas

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Porcentaje de presupuesto asignado por meta, 2025.

Meta	% de presupuesto
Cumplimiento del modelo de visión integrado	0,00%
Cumplimiento del plan de interoperabilidad	0,00%
Contratación de Sistema de Gestión de la Calidad	0,00%
Sistema de Gestión de la Calidad implementada	0,39%
Cumplimiento del proceso de proyectos interoperativo	0,00%
Cumplimiento del plan de GpRD	0,00%
Cumplimiento del plan de modernización	0,00%
Cumplimiento de pagos de Plataforma de voz IP en la nube	8,60%
Cumplimiento del plan de mejoras del IPC	0,00%
Cumplimiento del plan de modernización electromecánica	0,00%
Cumplimiento del plan de fortalecimiento de la calidad del servicio	0,00%
Cumplimiento del proyecto CAD	0,00%
Cumplimiento del plan de innovación	0,00%
Cumplimiento de pagos del Sistema de Gestión Documental	0,38%
Contratación de Servicios Profesionales para Auditoría Interna	0,00%
Servicios Profesionales para Auditoría Interna ejecutada	0,12%

Meta	% de presupuesto
Cumplimiento de pagos del Software de Auditoría Interna	0,15%
Cumplimiento de pagos herramienta Control Interno	0,27%
Cumplimiento de pagos servicios profesionales	0,35%
Cumplimiento de pagos de servicios celulares	0,00%
Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	0,00%
Cumplimiento de pagos de viáticos	0,04%
Cumplimiento de pagos de especies fiscales de contrataciones	0,06%
Cumplimiento de pagos del Servicio de arrendamiento del Software ERP	2,19%
Cumplimiento de pagos del Apartado Postal	0,00%
Cumplimiento de pagos de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular y de Responsabilidad Civil	0,08%
Cumplimiento de pagos de la Revisión Técnica Vehicular	0,00%
Cumplimiento de pagos del Marchamo de la Flotilla Vehicular	0,04%
Cumplimiento de pagos del combustible para la Flotilla Vehicular	0,03%
Cumplimiento de pagos del Servicio GPS	0,01%
Cumplimiento de pago de las comisiones bancarias	0,00%
Cumplimiento de pago Auditoría Externa a los Estados Financieros	0,04%
Cumplimiento de pagos del servicio de correo certificado de Multas	0,01%
Cumplimiento de pagos del servicio de resumen gacetario diario	0,01%
Cumplimiento de pagos de la compra de suministros de oficina	0,01%
Cumplimiento de pagos de la compra de productos de papel	0,01%
Cumplimiento de pagos del servicio de limpieza y desinfección	1,04%
Cumplimiento de pagos del servicio de cerrajería	0,00%
Cumplimiento de pagos del servicio de fumigación	0,01%
Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de la Flotilla Vehicular	0,02%
Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de mobiliario y equipo de oficina	0,01%
Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de dispensadores de agua y equipo de comedor	0,02%
Cumplimiento de pagos para compra de café y azúcar	0,08%
Cumplimiento de pagos de adquisición de repuestos	0,01%
Cumplimiento de pagos para compra de implementos para atención de reuniones	0,01%
Cumplimiento de pagos del permiso de uso edificios ICE	4,38%
Cumplimiento de pagos del sistema de becas	0,20%
Cumplimiento de pagos para adquisición de material didáctico	0,02%

Meta	% de presupuesto
Cumplimiento de pagos de servicios jurídicos	0,23%
Cumplimiento de pagos de servicios de transcripción	0,09%
Cumplimiento de pagos del sistema de actas	0,27%
Cumplimiento de pagos viáticos en el exterior	0,00%
Cumplimiento de pagos de transporte en el exterior	0,00%
Cumplimiento de pagos uso de SICOP	0,03%
Cumplimiento de pagos de licencias	0,01%
Cumplimiento de pagos de servicios celulares	0,00%
Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	0,00%
Cumplimiento de pagos de viáticos	0,01%
Cumplimiento de pagos de las publicaciones en el diario oficial La Gaceta	0,09%
Cumplimiento de pagos de la Campaña Publicidad	1,39%
Cumplimiento de pagos de materiales alusivos a la Institución	0,17%
Cumplimiento de pagos del alquiler de cilindro de helio para eventos públicos	0,01%
Cumplimiento de pagos de la compra de uniformes	0,47%
Cumplimiento de pagos de equipos de impresión y fotocopiado	0,03%
Cumplimiento de pagos de dispositivos telefónicos	0,12%
Cumplimiento de pagos de licencias	0,44%
Cumplimiento de pagos de equipos de comunicación	2,45%
Cumplimiento de pagos de equipo de cómputo	1,69%
Cumplimiento de pagos de servicios celulares	0,01%
Cumplimiento de pagos de servicios de telecomunicaciones	1,97%
Cumplimiento de pagos de servicio de mensajería de texto (SMS)	0,03%
Cumplimiento de pagos de servicio de hospedaje en datacenter	0,16%
Cumplimiento de pagos de servicio de acceso a Google Maps	0,02%
Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	0,00%
Cumplimiento de pagos de viáticos	0,00%
Cumplimiento de pagos de suscripción aplicación para la gestión de incidentes técnicos TI	0,07%
Cumplimiento de pagos de suscripción Filtrado de contenido DNS	0,10%
Contratación de suscripción de herramientas de Ciberseguridad	0,00%
Suscripción de herramientas de Ciberseguridad implementadas	0,17%
Cumplimiento de pagos de servicio de mantenimiento y soporte APP-911	1,01%
Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	0,00%
Cumplimiento de pagos de viáticos	0,05%
Cumplimiento de pagos del taller de revisión de procedimientos	0,02%

Meta	% de presupuesto
Cumplimiento de pagos del servicio de uso de plataforma de comunicación radial	0,31%
Cumplimiento de pagos del mantenimiento preventivo y correctivo UPS	0,09%
Cumplimiento de pagos para adquisición de materiales para infraestructura electromecánica	0,09%
Contratación para adquisición de aires acondicionados	0,00%
Aires acondicionados adquiridos	0,17%
Contratación para adquisición de Plantas Eléctricas	0,00%
Plantas Eléctricas adquiridas	1,77%
Cumplimiento de pagos compra de head set y amplificadores de audio	0,48%
Cumplimiento de pagos del mantenimiento correctivo de aires acondicionados	0,02%
Contratación de mantenimiento preventivo y correctivo plantas eléctricas	0,00%
Mantenimiento preventivo y correctivo plantas eléctricas ejecutado	0,03%
Cumplimiento de pagos de servicios celulares	0,01%
Cumplimiento de pagos de traducción de procedimientos	0,01%
Cumplimiento de pagos compra de head set y amplificadores de audio	0,39%
Cumplimiento de los pagos planificados nómina	18,19%
Cumplimiento de los pagos planificados nómina	45,15%
Cumplimiento del plan de compras	0,00%
Cumplimiento de la implementación del proceso de administración tributaria	0,00%
Cumplimiento del plan de acción para la implementación de la infraestructura física del 9-1-1	0,00%
Cumplimiento del plan para proyecto de ley	0,00%
Cumplimiento del plan de fortalecimiento de Capital Humano	0,00%
Lograr el cumplimiento al 100% de todas las capacitaciones programadas	1,64%
Cumplimiento de pagos de viáticos	0,02%
Cumplimiento de pagos de Póliza Riesgos de Trabajo del INS	0,20%
Cumplimiento de pagos para compra de insumos para botiquines	0,01%
Cumplimiento de pagos para compra de EPP	0,03%
Cumplimiento de pagos para compra de baterías	0,00%
Cumplimiento de pagos del mantenimiento de extintores y equipos	0,01%

Meta	% de presupuesto
Cumplimiento de pagos de citas de salud integral	0,31%
Cumplimiento de pagos de citas de audiometrías	0,04%
Contratación de Servicio para análisis de potabilidad de agua	0,00%
Servicio para análisis de potabilidad de agua ejecutado	0,02%
Cumplimiento de pagos para adquisición de equipos ergonómicos	0,14%
Contratación para la adquisición de pruebas psicométricas	0,00%
Pruebas psicométricas adquiridas	0,09%
Cumplimiento del plan de acción para fortalecer cultura organizacional	0,26%
Cumplimiento del plan de acción para implementar planes de sucesión	0,00%
Aplicación de estudio de satisfacción o clima laboral	0,00%
Cumplimiento del plan de acción en el ERP de formación y educación continua	0,35%
Contratación de talleres para mejorar la salud mental y desconexión laboral	0,00%
Talleres para mejorar la salud mental y desconexión laboral ejecutados	0,52%
Cumplimiento del plan de capacitación con el MEP	0,00%
Cumplimiento de la estrategia de comunicación	0,00%
Cumplimiento del plan de fortalecimiento de la cultura ambiental y responsabilidad social	0,00%
Cumplimiento del plan de trabajo para mejorar la atención de grupos vulnerables	0,00%
Cumplimiento del índice de transparencia	0,00%
Cumplimiento del nivel de desempeño institucional	0,00%

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

9. Plan Operativo Institucional 2025

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Construir la visión y el modelo de gestión integrado con la participación activa de las instituciones vinculadas y articuladas a nivel país, para contribuir con la calidad de vida los ciudadanos.	Interoperabilidad	Intermedio	Cumplimiento del modelo de visión integrado	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	5	25,00%	5	25,00%	5	25,00%	5	25,00%	JOHNNY A. HIDALGO GONZALEZ, MARVIN RODRIGO PALMA SILES, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección, 14 - Operaciones, 19 - Logística Operativa	0,00
Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la interoperabilidad organizacional, tecnológica, técnica y semántica para asegurar la excelencia.	Interoperabilidad	Intermedio	Cumplimiento del plan de interoperabilidad	Gestión Operativa	Avance de acciones	7,5	25,00%	7,5	25,00%	7,5	25,00%	7,5	25,00%	JOHNNY A. HIDALGO GONZALEZ, MARVIN VARGAS ALPIZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección, 12 - Servicio al ciudadano, 19 - Logística Operativa	0,00
Garantizar la continuidad del servicio por medio de la implementación de un sistema de gestión integrado para asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema de Emergencias 9-1-1.	Control y mejora continua	Intermedio	Contratación de Sistema de Gestión de la Calidad	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	45	56,25%	35	43,75%	0	0,00%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, ROSA CORDOBA BOLANOS	04 - Planificación y Control	0,00
			Sistema de Gestión de la Calidad implementada	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	100,00%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, ROSA CORDOBA BOLANOS	04 - Planificación y Control	22 170 600,00
	Interoperabilidad	Intermedio	Cumplimiento del proceso de proyectos interoperativo	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	0,00
	Control y mejora continua	Intermedio	Cumplimiento del plan de GpRD	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	20	28,57%	20	28,57%	20	28,57%	10	14,29%	MARVIN VARGAS ALPIZAR, CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, WALTER SANCHEZ CHAVES, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección, 04 - Planificación y Control, 06 - Soporte a la Operación, 12 - Servicio al ciudadano	0,00
	Modernizar y mejorar los sistemas y plataformas de tecnologías de información y comunicación para disminuir el rezago tecnológico por medio de acciones que aseguren la continuidad del servicio.	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Intermedio	Cumplimiento del plan de modernización	Gestión Operativa	Avance de acciones	0	0,00%	10	33,33%	10	33,33%	10	33,33%	MARVIN VARGAS ALPIZAR, RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	15 - TIC's, 21 - Electromecánica
Cumplimiento de pagos de Plataforma de voz IP en la nube				Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	494 944 273,35
Cumplimiento del plan de mejoras del IPC				Gestión Operativa	Avance de acciones	2,5	25,00%	2,5	25,00%	2,5	25,00%	2,5	25,00%	CARLOS EDUARDO LEIVA MEJIAS	15 - TIC's	0,00
Interoperabilidad		Intermedio	Cumplimiento del plan de modernización electromecánica	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	5	16,67%	5	16,67%	10	33,33%	10	33,33%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	0,00
Control y mejora continua		Intermedio	Cumplimiento del plan de fortalecimiento de la calidad del servicio	Gestión Operativa	Avance de acciones	5	16,67%	5	16,67%	10	33,33%	10	33,33%	MARVIN RODRIGO PALMA SILES, INGRID PRISCILA SOLANO CAMACHO	13 - Monitoreo a la Calidad, 14 - Operaciones	0,00

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Liderar la innovación tecnológica de los sistemas, plataformas, procesos e infraestructura, que aseguren la calidad de vida y seguridad de los ciudadanos y sus bienes mediante la implementación de plataformas de última generación.	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Intermedio	Cumplimiento del proyecto CAD	Gestión Operativa	Avance de acciones	10	20,00%	10	20,00%	10	20,00%	20	40,00%	JOHNNY A HIDALGO GONZALEZ, MARVIN RODRIGO PALMA SILES, MARVIN VARGAS ALPIZAR	14 - Operaciones, 15 - TIC's, 19 - Logística Operativa	0,00
			Cumplimiento del plan de innovación	Gestión Operativa	Avance de acciones	0	0,00%	10	33,33%	10	33,33%	10	33,33%	MARVIN VARGAS ALPIZAR, MAURICIO MORALES SAENZ	15 - TIC's	0,00
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	Control y mejora continua	Intermedio	Cumplimiento de pagos del Sistema de Gestión Documental	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	ALEJANDRO ALVAR EZ CASTAÑEDA	06 - Soporte a la Operación	21 647 127,50
			Contratación de Servicios Profesionales para Auditoría Interna	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	45	56,25%	35	43,75%	0	0,00%	PEDRO MIGUEL JUAREZ GUTIERREZ	16 - Auditoría	0,00
			Servicios Profesionales para Auditoría Interna ejecutada	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	100,00%	PEDRO MIGUEL JUAREZ GUTIERREZ	16 - Auditoría	7 000 000,00
			Cumplimiento de pagos del Software de Auditoría Interna	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	PEDRO MIGUEL JUAREZ GUTIERREZ	16 - Auditoría	8 351 460,00
			Cumplimiento de pagos herramienta Control Interno	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ	04 - Planificación y Control	15 519 420,00
			Cumplimiento de pagos servicios profesionales	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	50,00%	25	25,00%	25	25,00%	0	0,00%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, ROSA CORDOBA BOLANOS	04 - Planificación y Control	20 000 000,00
	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Intermedio	Cumplimiento de pagos de servicios celulares	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	97 200,00
			Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	50 000,00
			Cumplimiento de pagos de viáticos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	JOHNNY A HIDALGO GONZALEZ, HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales, 19 - Logística Operativa	2 347 640,00
			Cumplimiento de pagos de especies fiscales de contrataciones	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	WILBERTH SOLIS MONTERO, IRENE MARIA SALAS ALVAR EZ	08 - Proveduría	3 500 000,00
			Cumplimiento de pagos del Servicio de arrendamiento del Software ERP	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	125 745 953,40
			Cumplimiento de pagos del Apartado Postal	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	20 000,00
			Cumplimiento de pagos de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular y de Responsabilidad Civil	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	33,33	33,33%	33,33	33,33%	33,33	33,33%	0	0,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	4 500 000,00
			Cumplimiento de pagos de la Revisión Técnica Vehicular	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	33,33	33,33%	0	0,00%	33,33	33,33%	33,33	33,33%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	34 500,00
Cumplimiento de pagos del Marchamo de la Flotilla Vehicular	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	100	100,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	2 400 000,00	

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Intermedio	Cumplimiento de pagos del combustible para la Flotilla Vehicular	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	1 500 000,00
			Cumplimiento de pagos del Servicio GPS	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	384 290,40
			Cumplimiento de pago de las comisiones bancarias	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	CESAR MORA QUIROS, WALTER MODESTO OCAMPO SANCHEZ	10 - Finanzas	250 000,00
			Cumplimiento de pago Auditoría Externa a los Estados Financieros	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	50,00%	50	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	CESAR MORA QUIROS, WALTER MODESTO OCAMPO SANCHEZ	10 - Finanzas	2 565 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de correo certificado de Multas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	CESAR MORA QUIROS, WALTER MODESTO OCAMPO SANCHEZ	10 - Finanzas	500 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de resumen gacetero diario	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	LUIS FERNANDO ALFARO UBICO	03 - Asesoría Jurídica	430 000,00
			Cumplimiento de pagos de la compra de suministros de oficina	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	WILBERTH SOLIS MONTERO, IRENE MARIA SALAS ALVAR EZ	08 - Proveduría	300 000,00
			Cumplimiento de pagos de la compra de productos de papel	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	WILBERTH SOLIS MONTERO, IRENE MARIA SALAS ALVAR EZ	08 - Proveduría	800 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de limpieza y desinfección	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	59 883 557,68
			Cumplimiento de pagos del servicio de cerrajería	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	50 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de fumigación	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	500 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de la Flotilla Vehicular	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	1 250 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de mobiliario y equipo de oficina	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	300 000,00
			Cumplimiento de pagos del servicio de mantenimiento de dispersadores de agua y equipo de comedor	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	1 000 000,00
			Cumplimiento de pagos para compra de café y azúcar	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	4 800 000,00
			Cumplimiento de pagos de adquisición de repuestos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	500 000,00
Cumplimiento de pagos para compra de implementos para atención de reuniones	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO, KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección, 09 - Servicios Generales	592 500,00			
Cumplimiento de pagos del permiso de uso edificios IC E	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	HEILYN SOTO VALERIO	09 - Servicios Generales	252 000 000,00			

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	Gestión de bienes, servicios y finanzas	Intermedio	Cumplimiento de pagos del sistema de becas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	11 500 000,00
			Cumplimiento de pagos para adquisición de material didáctico	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	1 000 000,00
			Cumplimiento de pagos de servicios jurídicos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	13 000 000,00
			Cumplimiento de pagos de servicios de transcripción	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	5 000 000,00
			Cumplimiento de pagos del sistema de actas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	15 308 211,00
			Cumplimiento de pagos viáticos en el exterior	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	0,00
			Cumplimiento de pagos de transporte en el exterior	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	KATTIA ISABEL PEREZ SALAZAR, ADIRMAN MIRANDA MEJIA	01 - Dirección	0,00
			Cumplimiento de pagos uso de SICOP	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	WILBERTH SOLIS MONTERO, IRENE MARIA SALAS ALVAR EZ	08 - Proveduría	1 516 008,00
	Educación y comunicación	Intermedio	Cumplimiento de pagos de licencias	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	572 400,00
			Cumplimiento de pagos de servicios celulares	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	182 736,00
			Cumplimiento de pagos de peajes y parques	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	75 000,00
			Cumplimiento de pagos de viáticos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	500 000,00
			Cumplimiento de pagos de las publicaciones en el diario oficial La Gaceta	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	5 000 000,00
			Cumplimiento de pagos de materiales alusivos a la Institución	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	10 000 000,00
			Cumplimiento de pagos del alquiler de cilindro de helio para eventos públicos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	100	100,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	650 000,00
			Cumplimiento de pagos de la compra de uniformes	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	GERARDO GARCIA MURILLO	02 - Relaciones Públicas	27 000 000,00
	Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Intermedio	Cumplimiento de pagos de equipos de impresión y fotocopiado	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	1 438 615,20
			Cumplimiento de pagos de dispositivos telefónicos	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	6 669 529,05
		Intermedio	Cumplimiento de pagos de licencias	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	25 049 887,21
			Cumplimiento de pagos de equipos de comunicación	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	140 779 025,37

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	Innovación, mejora y seguridad tecnológica		Cumplimiento de pagos de equipo de cómputo	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	96 993 725,50
			Cumplimiento de pagos de servicios celulares	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	291 600,00
			Cumplimiento de pagos de servicios de telecomunicaciones	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	113 262 741,60
			Cumplimiento de pagos de servicio de mensajería de texto (SMS)	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	1 961 748,00
			Cumplimiento de pagos de servicio de hospedaje en datacenter	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	9 478 175,88
			Cumplimiento de pagos de servicio de acceso a Google Maps	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	1 046 265,60
			Cumplimiento de pagos de peajes y parques	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	45 000,00
			Cumplimiento de pagos de viáticos	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	250 000,00
			Cumplimiento de pagos de suscripción aplicación para la gestión de incidentes técnicos TI	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	50	50,00%	50	50,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	3 787 263,50
			Cumplimiento de pagos de suscripción Filtrado de contenido DNS	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	5 911 400,60
			Contratación de suscripción de herramientas de Ciberseguridad	Gestión Operativa	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	80	100,00%	0	0,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	0,00
			Suscripción de herramientas de Ciberseguridad implementadas	Gestión Operativa	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	100,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	10 000 000,00
			Cumplimiento de pagos de servicio de mantenimiento y soporte APP-911	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN VARGAS ALPIZAR	15 - TIC's	58 299 815,60
			Cumplimiento de pagos de peajes y parques	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	JOHNNY A HIDALGO GONZALEZ, RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	19 - Logística Operativa, 21 - Electromecánica	274 494,00
Cumplimiento de pagos de viáticos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	3 000 000,00			
Cumplimiento de pagos del taller de revisión de procedimientos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	50	50,00%	50	50,00%	JOHNNY A HIDALGO GONZALEZ	19 - Logística Operativa	1 020 240,00			
Cumplimiento de pagos del servicio de uso de plataforma de comunicación radial	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	JOHNNY A HIDALGO GONZALEZ	19 - Logística Operativa	17 882 976,00			
Cumplimiento de pagos del mantenimiento preventivo y correctivo UPS	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	5 000 814,00			

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria		
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%					
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.			Cumplimiento de pagos para adquisición de materiales para infraestructura electromecánica	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	5 054 415,29		
			Contratación para adquisición de aires acondicionados	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	30	37,50%	50	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	0,00		
			Aires acondicionados adquiridos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	20	100,00%	0	0,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	9 700 000,00		
			Contratación para adquisición de Plantas Eléctricas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	30	37,50%	15	18,75%	35	43,75%	0	0,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	0,00		
			Plantas Eléctricas adquiridas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	100,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	102 100 000,00		
			Cumplimiento de pagos con pra de head set y amplificadores de audio	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	JOHNNY A. HIDALGO GONZALEZ	19 - Logística Operativa	27 422 220,00
			Cumplimiento de pagos del mantenimiento correctivo de aires acondicionados	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	1 000 000,00
			Contratación de mantenimiento preventivo y correctivo plantas eléctricas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	80	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	0,00
			Mantenimiento preventivo y correctivo plantas eléctricas ejecutado	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	6,66	33,30%	6,67	33,35%	6,67	33,35%	6,67	33,35%	RODRIGO ENRIQUEZ IBARRA	21 - Electromecánica	1 500 000,00
	Reportes de emergencia	Intermedio	Cumplimiento de pagos de servicios celulares	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	50	25,00%	MARVIN RODRIGO PALMA SILES	14 - Operaciones	786 000,00		
			Cumplimiento de pagos de traducción de procedimientos	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARVIN RODRIGO PALMA SILES	14 - Operaciones	550 000,00		
			Cumplimiento de pagos con pra de head set y amplificadores de audio	Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	100	100,00%	0	0,00%	MARVIN RODRIGO PALMA SILES	14 - Operaciones	22 500 000,00		
	Desarrollo y satisfacción del recurso humano	Intermedio	Cumplimiento de los pagos planificados nómina	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	01 - Dirección, 02 - Relaciones Públicas, 03 - Asesoría Jurídica, 04 - Planificación y Control, 06 - Soporte a la Operación, 07 - Capital Humano, 08 - Proceduría, 09 - Servicios Generales, 10 - Finanzas, 16 - Auditoría, 19 - Logística Operativa, 21 - Electromecánica	1 046 806 278,76		
Cumplimiento de los pagos planificados nómina			Gestión Operativa	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	12 - Servicio al ciudadano, 13 - Monitoreo a la Calidad, 14 - Operaciones, 15 - TIC's	2 597 945 001,33			
Control y mejora continua	Intermedio	Cumplimiento del plan de compras	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento de cronograma	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	WILBERTH SOLIS MONTERO, IRENE MARIA SALAS ALVAR EZ	08 - Proceduría	0,00			

Objetivo Estratégico	Producto		Meta			Programación de la meta								Responsables	Dependencias	Asignación Presupuestaria
	Nombre	Tipo de producto	Descripción	Sub Programa	Indicador	Tri 1	%	Tri 2	%	Tri 3	%	Tri 4	%			
Garantizar la ejecución eficiente y responsable de los recursos financieros mediante una efectiva gestión del presupuesto y la planificación, para la continuidad de los servicios y la operación.	Control y mejora continua	Intermedio	Cumplimiento de la implementación del proceso de administración tributaria	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	0	0,00%	10	33,33%	10	33,33%	10	33,33%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, LUIS FERNANDO ALFARO UBICO, WALTER SANCHEZ CHAVES, WALTER MODESTO OCAMPO SANCHEZ	03 - Asesoría Jurídica, 04 - Planificación y Control, 05 - Soporte a la Operación, 10 - Finanzas	0,00
			Cumplimiento del plan de acción para la implementación de la infraestructura física del 9-1-1	Gestión Operativa	Avance de acciones	0	0,00%	10	40,00%	10	40,00%	5	20,00%	WALTER SANCHEZ CHAVES	06 - Soporte a la Operación	0,00
	Gestión de bienes, servicios y finanzas		Cumplimiento del plan para proyecto de ley	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de acciones	12.5	25%	12.5	25%	12.5	25%	12.5	25%	LUIS FERNANDO ALFARO UBICO	03 - Asesoría Jurídica	0,00
Fortalecer la Unidad de Capital Humano mediante la implementación de procesos y gestión de competencias que contribuyan con el bienestar laboral.	Desarrollo y satisfacción del recurso humano	Intermedio	Cumplimiento del plan de fortalecimiento de Capital Humano	Gestión Operativa	Avance de acciones	10	25,00%	10	25,00%	10	25,00%	10	25,00%	CAROLINA JIMENEZ RODRIGUEZ, MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA, WALTER SANCHEZ CHAVES	04 - Planificación y Control, 06 - Soporte a la Operación, 07 - Capital Humano	0,00
Desarrollar y mantener una cultura de calidad de vida laboral que permita el desarrollo, sentido de pertenencia y el alto desempeño, por medio de la gestión de bienestar laboral.	Desarrollo y satisfacción del recurso humano	Intermedio	Lograr el cumplimiento al 100% de todas las capacitaciones programadas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance de plan de capacitación	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	94 389 754,00
			Cumplimiento de pagos de viáticos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	1 000 000,00
			Cumplimiento de pagos de Póliza Riesgos de Trabajo del INS	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	11 615 315,00
			Cumplimiento de pagos para compra de insumos para botiquines	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	50	50,00%	50	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	727 615,00
			Cumplimiento de pagos para compra de EPP	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	50	50,00%	50	50,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	1 713 000,00
			Cumplimiento de pagos para compra de baterías	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	100	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	84 250,00
			Cumplimiento de pagos del mantenimiento de extintores y equipos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	50	50,00%	50	50,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	650 000,00
			Cumplimiento de pagos de citas de salud integral	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	18 040 838,40
			Cumplimiento de pagos de citas de audiometrías	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	25	25,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	2 132 000,00
			Contratación de Servicio para análisis de potabilidad de agua	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	45	56,25%	35	43,75%	0	0,00%	0	0,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	0,00
			Servicio para análisis de potabilidad de agua ejecutado	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	10	50,00%	0	0,00%	10	50,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	1 000 000,00
Cumplimiento de pagos para adquisición de equipos ergonómicos	Gestión Administrativa y de Apoyo	Cumplimiento PAO- Presupuesto	0	0,00%	0	0,00%	50	50,00%	50	50,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	7 920 000,00			
Desarrollar y mantener una cultura de calidad de vida laboral que permita el	Desarrollo y satisfacción del recurso humano	Intermedio	Contratación para la adquisición de pruebas psicométricas	Gestión Administrativa y de Apoyo	Avance del proceso de contratación	0	0,00%	0	0,00%	45	45,00%	55	55,00%	MARIA AUXILIADORA TORRES FONSECA	07 - Capital Humano	0,00

