

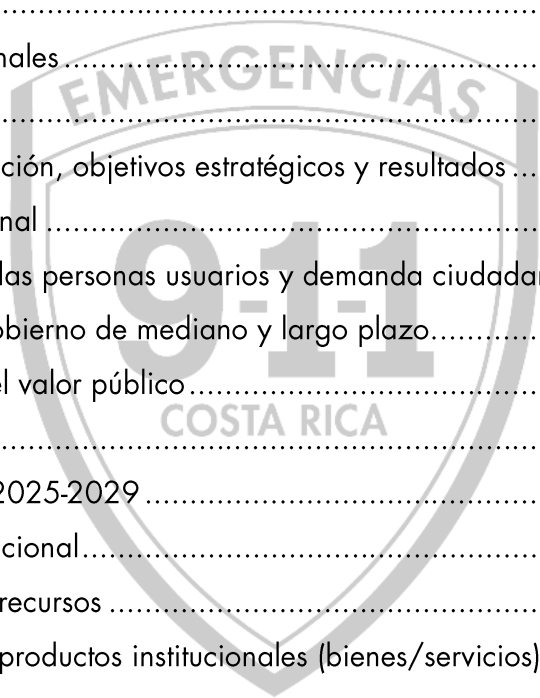


**INICIAMOS  
LA AYUDA  
EN CADA  
EMERGENCIA**



Estrategia 2025-2029

1. Presentación.....	3
2. Introducción.....	4
3. Metodología.....	4
4. Estrategia institucional.....	5
4.1. Marco Jurídico .....	5
4.1.1. Identificación de las fuentes asociadas a las competencias de la institución.....	5
4.1.2. Análisis de los mandatos institucionales.....	6
5. Determinación del Marco Filosófico.....	10
5.1. Misión.....	10
5.2. Visión.....	10
5.3. Valores institucionales.....	10
5.4. FODA .....	13
5.5. Ejes, líneas de acción, objetivos estratégicos y resultados .....	14
6. Práctica institucional .....	17
6.1. Identificación de las personas usuarios y demanda ciudadana .....	20
6.2. Perspectiva de gobierno de mediano y largo plazo.....	22
7. Determinación del valor público.....	25
7.1. Dimensiones.....	29
8. Plan Estratégico 2025-2029 .....	31
9. Análisis organizacional.....	44
9.1. Identificación de recursos .....	47
9.2. Identificación de productos institucionales (bienes/servicios) .....	48
10. Riesgos.....	54
11. Divulgación del Plan Estratégico.....	54
12. Evaluación y Seguimiento del Plan Estratégico .....	55



## 1. Presentación

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica, es un Órgano de Desconcentración Máxima adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, de conformidad con la Ley No. 7566 y sus reformas.

Desde 1994, año de su fundación el Sistema de Emergencias 9-1-1 a integrado a las instituciones de respuesta y apoyo del país, para ofrecer a la población el acceso rápido y eficiente para la atención de situaciones de emergencia, bajo un único número.

El éxito de la gestión ha sido el modelo de coordinación interinstitucional que desde la creación se instauro, consolidando así una serie de acciones que articulan la atención de las llamadas de emergencia y la respuesta de los incidentes por parte de las instituciones vinculadas y articuladas.

Así como en otros países del mundo, en Costa Rica las personas que se encuentran en el territorio nacional tienen la oportunidad de contar con un único número al cual acceder en caso de situaciones de emergencia, durante las 24 horas del día, los 365 días de la semana.

La capacidad operativa del Sistema deriva de una compleja red tecnológica y de comunicaciones que permite la interacción entre las instituciones vinculadas y articuladas

para la coordinación de las emergencias.

La trayectoria del 9-1-1, ha consolidado a la institución en el país por su vocación de servicio y la importancia de su labor en la generación de valor público al brindar acceso a todas las instituciones de respuesta y apoyo que integran el Sistema, por medio de un único número, lo que agiliza la respuesta y atención de las personas usuarias en situaciones de emergencia. A la vez, ha servido de modelo para la puesta en operación de otros Sistemas de Emergencia y Seguridad en la región, lo que ha permitido la participación de la institución en foros internacionales como los organizados por el Departamento de la Seguridad de la Organización de Estados Americanos, para la generación de documentos y el intercambio de prácticas para la atención y disminución de llamadas que no son emergencias.

Es un privilegio servir al país y colaborar con las personas que requieren auxilio en momentos de incertidumbre, dolor, frustración y llanto, por lo que, conscientes de la labor y la responsabilidad con la población el Sistema se decanta por continuar fortaleciendo sus procesos para asegurar un servicio transparente, seguro y de calidad de la mano de la implementación de las mejores tecnologías.

## 2. Introducción

La Dirección del Sistema de Emergencias 9-1-1, presenta este documento como el plan que guiará la gestión estratégica institucional del 2025-2028, con la intención de continuar con el fortalecimiento del Sistema y proveer al país un servicio eficaz, que bajo las mejores prácticas y normas de calidad genera un servicio confiable, oportuno, innovador y que aplica las acciones necesarias para asegurar la transparencia, inclusividad, equidad, desarrollo y sostenibilidad en su labor.

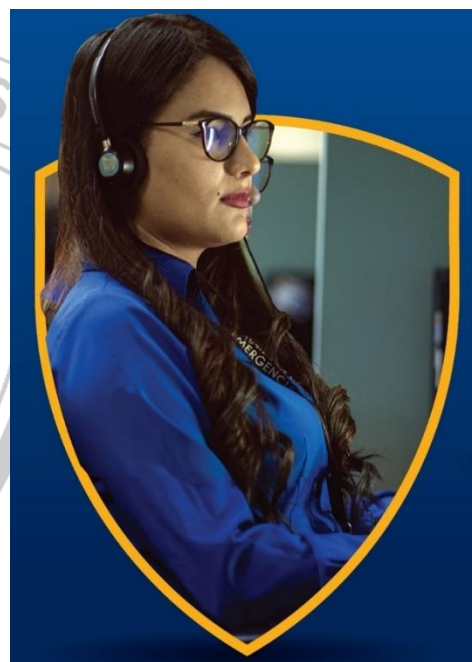
## 3. Metodología

Para la realización de esta Estrategia Institucional, se contó con la participación de las personas funcionarias, con el objetivo de contar con la información necesaria que le permitiera a la institución abarcar dentro de las posibilidades las necesidades y expectativas de estos a partir de los proyectos y actividades definidos.

Con las personas funcionarias se realizaron talleres virtuales participativos para desarrollar el FODA, analizar, la misión y la visión institucional, el valor público, valores y los objetivos.

Se tuvo también como insumo para esta actualización el resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el 2019 -ya que para años 2020-2021 y 2022 las limitaciones de regla fiscal no permitieron su aplicación.

Sumado a lo anterior, se toma en cuenta Plan Estratégico 2021-2025 propuesto por el CICAP y oficializado por la Administración el 18 de febrero del 2021 como insumo para orientar esta estrategia.



## 4. Estrategia institucional

### 4.1. Marco Jurídico

Es importante para efectos de este documento considerar el marco jurídico ya que las competencias institucionales determinan la razón de ser del Sistema y el valor público que debe generar.

Este análisis consiste en "...el estudio de la normativa que rige a la institución, especialmente el marco de competencias, los fines, naturaleza jurídica y estructura organizacional con el fin de determinar la misión e identificar el rol institucional en cuanto a la generación de valor público, apoyo esencial o creación de capacidades o bien combinaciones de estos elementos..." (MIDEPLAN, Metodología para el diseño de la estrategia institucional enfocada en la creación de valor público, pág. 11).

#### 4.1.1. Identificación de las fuentes asociadas a las competencias de la institución

Tipo de documento	Detalle
Constitución	Constitución Política de Costa Rica, artículos 21 y 45
Leyes	No. 7566 de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1  No. 9307 creación del Sistema de Alerta y el Procedimiento para la Coordinación y reacción inmediata entre las instituciones públicas y privadas, ante la sustracción o desaparición de personas menores de edad  No. 8488 ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo
Decretos	No. 39650 reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités Asesores Técnicos.  No.43617-S Crea el Sistema Nacional de Atención de Emergencias Médicas y Traumáticas (SINAEMET)  No.841-S Oficializa la Normativa Nacional para la articulación institucional en el abordaje integral del comportamiento suicida
Dictámenes Procuraduría General de la República	OJ-41-95; C-136-95, C-162-95,C-101-97,C-165-97,C-158-98,OJ-095-99,C-104-99,C-131-2000,C-200-2000,OJ-021-2001, C-238-2001,C-281-2001, OJ-174-2003,C-010-2008,C-029-2008,C-198-2008,C-282-2008,C-400-2008,C-426-2008, C-17-2009,C-094-2009, C-286-2011, C-318-2011, C-071-2012, C-202-2013, C-041-2017,C-097-2019, C-099-2020,C-109-2020, C-203-2021,C-305-2021, C-127-2022.
Dictámenes Contraloría General de la República	DAJ2726-1996, 489EP-1999, DAJ-1039-1999, DAJ-1812-1999, DAGJ559-2000, ST-OA-0123-2000, FOE-PR-0445-2001, DFOE-PG-356, DFOE-PG-115, DFOE-PG-354

#### 4.1.2. Análisis de los mandatos institucionales

##### a) Naturaleza Jurídica del Sistema de Emergencias 9-1-1

El artículo 1 de la Ley 7566, establece que el Sistema de Emergencias 9-1-1 es un órgano con desconcentración máxima, adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo es participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

Según lo regula el artículo 2, el Sistema cuenta con personería jurídica instrumental reconocido, su organización y actividad son reguladas por el derecho público. Dicha personalidad se utiliza en los actos que el Sistema ejecuta 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 dispone 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.

##### b) Competencias otorgadas

De conformidad con el artículo 3, de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 se establece:

*“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."*

c) Independencia funcional, administrativa y financiera del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La materia administrativa financiera desconcentrada en el Sistema de Emergencias 9-1-1, se rige por el ordenamiento jurídico y está en función directa con la materia funcional primordial, que es el objetivo de Ley señalado en el artículo 1.

d) Fuentes de financiamiento

El Artículo 7 de la Ley No. 7566, establece las fuentes de los recursos económicos con los cuales el Sistema de Emergencias 9-1-1 puede financiar la ejecución de sus funciones.

Las fuentes de financiamiento son:

- Una tasa de uno cero coma setenta y cinco por ciento (0,75%) sobre la facturación mensual de los ingresos totales por servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entendidos estos como los ingresos de los servicios de telefonía móvil, telefonía tradicional, telefonía VoIP, internet (fijo y móvil) y líneas dedicadas.
- Los aportes económicos de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora.
- Las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República.

- Las donaciones y legados de cualquier naturaleza.
- Multas por llamadas indebidas (Artículo 16 de la Ley No. 7566).

En materia de formulación, aprobación y ejecución presupuestaria, el Sistema de Emergencias 9-1-1 mantiene la sujeción al sistema de administración financiera de la administración pública, garantizándose así, el control y fiscalización sobre los fondos públicos que por ley administra para el ejercicio de sus funciones. Actualmente el presupuesto es aprobado internamente por la Comisión Coordinadora del Sistema, y es elevado a la Contraloría General de la República.

e) Administración de los recursos

El legislador, otorgó al Sistema, la facultad de administrar todos sus recursos, de tal forma que se garantice la función primordial encomendada y se mantenga la garantía de imparcialidad, pero esta facultad de administración de los recursos debe seguir las normas y lineamientos que rigen la administración financiera y los presupuestos públicos.

f) Organización

La Ley 7566 crea dos instancias dentro del Sistema de Emergencias 9-1-1. La Dirección regulada en el artículo 8 de la norma citada que actúa como superior jerárquico administrativo, cuyo nombramiento es realizado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Se encarga de ejercer la personalidad jurídica de la institución para ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; además de procurar salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.

La Comisión Coordinadora es creada en el artículo 4 de la Ley 7566 y está integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada, y su suplente, cuando corresponda, de cada uno de los siguientes organismos:

- a) Comisión Nacional de Emergencias.
- b) Caja Costarricense de Seguro Social.
- c) Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros.
- d) Ministerio de Seguridad Pública.
- e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

- f) Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
- g) Instituto Costarricense de Electricidad.
- h) Cruz Roja Costarricense.
- i) Instituto Nacional de las Mujeres.

Son atribuciones de la Comisión Coordinadora:

- a) Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.
- c) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- d) 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, a atender las emergencias.
- e) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.
- g) Reformas a la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1

Reformas	Artículos
Artículo 1, 2, 4 y 9	Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997
Artículo 11, 14	Artículo 2 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997. Artículo 1 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997
Artículo 16, 17,18,19,20	Artículo 1, de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999
Artículo 18	Artículo único de la Ley No. 8768 del 1 de setiembre de 2009.
Artículo 7,8, 10,13,14,16,17,19,20	Artículo único Ley 9547 del 25 de abril del 2018
Artículo 7	Artículo único de la Ley 9629 del 19 de noviembre del 2018
Artículo 3,4	Artículo 4, Ley No. 10158 del 8 de marzo del 2022

## 5. Determinación del Marco Filosófico

### 5.1. Misión

La misión institucional definida describe la razón de ser del Sistema de Emergencias 9-1-1, se encuentra asociada al mandato legal de la institución, se elaboró de forma clara y comprensible para todos y de fácil interpretación; breve para que se recuerde fácilmente y específica, ya que delimita bien el quehacer de la entidad.

#### 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.*

### 5.2. Visión

#### 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.*


La visión fue construida para declarar lo que la entidad desea, según sus expectativas ser en el futuro, toma en cuenta cómo quiere ser reconocida y representa los valores de su actuar en el ámbito público. Fue realizada con el aporte de las personas funcionarias de manera que esta es fácil de captar, recordar, inspira, plantea retos y sirve de punto de encuentro y consenso para el futuro del Sistema de Emergencias 9-1-1.

### 5.3. Valores institucionales

Al igual que la misión y la visión los valores declarados han sido elaborados gracias a los aportes y el trabajo del personal funcionario de la institución y resultan la expresión de la cultura que impera en el Sistema de Emergencias 9-1-1, por la cual se caracteriza el servicio y cuya práctica es habitual.



## Descripción y conducta asociada según cada valor institucional

Valor	Descripción	Conducta asociada
<b>Compromiso</b>	Esforzarse y perseverar para lograr los objetivos en beneficio del bien común.	<p>Demostrar una actitud positiva ante los retos que se presenten.</p> <p>Tratar los asuntos de manera constructiva.</p> <p>Actuar preventivamente tomando en cuenta los riesgos antes de ejecutar acciones o tomar decisiones para el logro de los objetivos.</p> <p>Estar dispuesto a trabajar en equipo.</p> <p>Fomentar y establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza.</p>
<b>Solidaridad</b>	 <p>Ser conscientes de las necesidades de otros, para ayudarles con respecto, sensibilidad y consideración.</p>	<p>Apoyar acciones en beneficio de otros.</p> <p>Actuar con empatía y sensibilidad ante las necesidades o requerimientos de los demás.</p> <p>Ser proactivo, anticipándose a las necesidades o acciones.</p> <p>Apoyar y ayudar a las personas, los compañeros y los usuarios.</p> <p>Aportar las destrezas y conocimientos a la institución para lograr el bien común.</p>
<b>Disciplina</b>	Cumplir y acatar las disposiciones normativas que establece la institución, la moral y la urbanidad.	<p>Conocer, entender y respetar las normas establecidas para el bien común.</p> <p>Mantener relaciones cordiales con las personas.</p> <p>Actuar apegado a las normas que regulan las acciones de los funcionarios públicos.</p>
<b>Humanismo</b>	Tratar a las personas con generosidad, dignidad y compasión.	<p>Mantener relaciones de colaboración y respeto con las personas.</p> <p>Anteponer los valores institucionales en las acciones que</p>

---

se desarrollen, pensando siempre en el bien común.

**Vocación de servicio**

Actuar apegado al interés público, con empatía, humanismo, solidaridad, disponibilidad y proactividad para el bienestar de las personas.

Actuar con equidad y justicia en las acciones que se realicen.

Tratar con humanidad, amabilidad, comprensión, paciencia y respeto a las personas.

Tener la capacidad de escuchar, orientar y asesorar de la mejor forma a las personas.

Mantener el control y autocontrol de las situaciones.



## 5.4. FODA

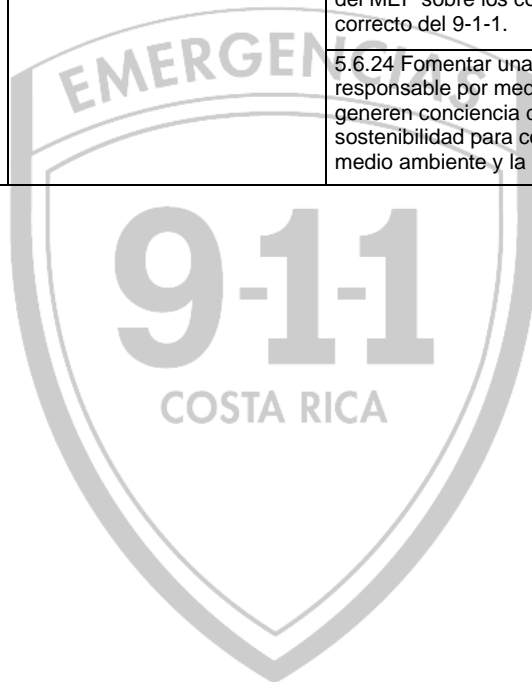
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer alianzas estratégicas con otros sistemas de emergencia y seguridad de la región.</li> <li>• Aprovechar adscripción al ICE para apoyar la gestión de algunos procesos y servicios.</li> <li>• Coordinación interinstitucional para la atención de los reportes de emergencia.</li> <li>• Posibilidad de obtener una certificación internacional para el centro de operaciones y las instituciones vinculadas y articuladas.</li> <li>• Implementar herramientas que permitan la accesibilidad de población con discapacidad o en condición de vulnerabilidad al servicio.</li> <li>• Contar con base de datos robusta que contiene información que puede ser de interés para el análisis y toma de decisiones por parte de instituciones del país.</li> <li>• Posibilidad de invertir para innovar en tecnología y comunicaciones para fortalecer y mejorar el servicio y los procesos.</li> <li>• Participar en los sectores de salud y seguridad para la planificación nacional.</li> <li>• Disponibilidad de recursos financieros sin restricción presupuestaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ataques cibernéticos</li> <li>• Cambios en el entorno y a legislación</li> <li>• Disminución de ingresos por tasa</li> <li>• Presencia o aparición de fenómenos naturales o antrópicos.</li> <li>• Campañas o comentarios en redes sociales que afectan la imagen institucional.</li> <li>• Uso incorrecto del 9-1-1 por parte de la población.</li> <li>• Falta de conocimiento de la población sobre las competencias del 9-1-1.</li> </ul>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento institucional</li> <li>• Contar con sistemas redundantes para dar continuidad al servicio.</li> <li>• Servicio que genera confianza en la población</li> <li>• Personal de experiencia, capacitado y comprometido.</li> <li>• Participar en protocolos de atención nacional para la prevención, atención y mitigación de aspectos relacionados con seguridad ciudadana y salud.</li> <li>• Ser una plataforma que interconecta a la población con las diferentes instituciones de respuesta y apoyo a partir de un único número de emergencia.</li> <li>• Institución creada por Ley</li> <li>• Posibilidad de coordinar con las diferentes instituciones situaciones de emergencia a nivel nacional.</li> <li>• Tener una base de datos robusta de la gestión del servicio que se realiza.</li> <li>• Mejoras en procesos y acciones internas para fortalecer la gestión y el control interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debilidades en el seguimiento para la actualización y creación de documentos normativos.</li> <li>• Imposibilidad de reaccionar oportunamente a los cambios del entorno y la legislación.</li> <li>• Debilidades en el seguimiento y control de planes de acción para mejorar el control interno.</li> <li>• Falta de actualización de página Web</li> <li>• No contar con un plan de continuidad del Servicio.</li> <li>• Lenta reposición de personas en plazas vacantes.</li> <li>• Insuficiencia de planes de capacitación y desarrollo que sean articulados y permitan una gestión integral profesional y laboral de las personas funcionarias.</li> </ul>

## 5.5. Ejes, líneas de acción, objetivos estratégicos y resultados

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	Resultados
<b>1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio</b>	<b>1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad</b>	1.1.1 Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios. Servicio de calidad para la población.
		<b>2. Mejora continua del servicio</b>	1.2.2 Implementar acciones con las instituciones vinculadas y articuladas por medio de proyectos para mejorar la calidad del servicio de manera integral.
	1.2.3 Asegurar la interoperabilidad en los protocolos de atención, por medio de la revisión y actualización constante de estos para hacer más eficiente la atención al usuario.	Servicio de calidad para la población.	
	1.2.4 Atender los requerimientos de las instituciones vinculadas y articuladas por medio de una gestión eficiente y eficaz para la adecuada atención del servicio y el bienestar de las partes interesadas.	Servicio de calidad para la población.	
	1.2.5 Optimizar el servicio por medio de la implementación y el mantenimiento de estándares de calidad para beneficio de la población.	Servicio de calidad para la población.	
	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	Servicio de calidad para la población.	
	1.2.7 Establecer un Sistema de Gestión de continuidad del servicio para reducir las interrupciones de las operaciones y asegurar la actividad de estas en situaciones de emergencia o desastres.	Continuidad de las operaciones para la población.	
	1.2.8 Implementar acciones para lograr el registro y trazabilidad de información de situaciones de emergencia que son atendidas por otras instituciones no incorporadas al 9-1-1.	Servicio de calidad para la población.	
	1.2.9 Garantizar que el Sistema de Emergencias 9-1-1 disponga de la mejor plataforma para la obtención de información, el despacho la gestión y el seguimiento de los reportes de emergencia cuya eficacia y operatividad aseguren la coordinación oportuna de las de los reportes de emergencia y faciliten la gestión para el usuario.	Servicio de calidad para la población.	
	<b>2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.</b>	<b>3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.</b>	2.3.10 Implementar proyectos de innovación por medio del desarrollo o adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y ofrecer servicios que potencien la capacidad institucional, respondan a los cambios del entorno y las demandas de las partes interesadas.

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	Resultados
		2.3.11 Establecer un centro de información y datos institucional por medio 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, y pueda ser de interés para la toma de decisiones, elaboración de diagnósticos, generación de políticas, estudios entre otros de los diferentes entes públicos y privados del país.	Información disponible a la población
		2.3.12 Establecer un sistema de seguridad de la información por medio de la implementación y dotación de los recursos necesarios para asegurar la protección de los datos institucionales.	Información segura, confiable y oportuna.
<b>3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.</b>	<b>4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.</b>	3.4.13 Establecer un sistema de calidad que considere la implementación, sostenibilidad y sistematización para hacer más efectiva la gestión institucional, incrementando la confiabilidad de los servicios, la información y mejorar la comunicación y organización interna.	Institución con procesos y servicios de calidad.
		3.4.14 Contar con instalaciones especializadas para la operación (principal y sitio alternativo) ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	Servicio continuo y de calidad.
		3.4.15 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.	Uso adecuado y racional de los recursos.
		3.4.16 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.	Uso adecuado y racional de los recursos.
		3.4.17 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.	Uso adecuado y racional de los recursos.
		3.4.18 Fomentar la cultura de control interno, por medio de acciones orientadas a fortalecer su gestión y asegurar el cumplimiento de las normas y directrices.	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.
		3.4.19 Fortalecer la gestión institucional por medio de acciones para lograr la integración de los procesos y robustecerlos.	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.
<b>4. Gestión del Talento Humano</b>	<b>5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.</b>	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener	Servicio continuo y de calidad.

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	Resultados
		el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.	
		4.5.21 Desarrollar acciones institucionales por medio actividades, proyectos o programas para aportar en el cumplimiento de las políticas, directrices y planes nacionales.	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.
<b>5. Sostenibilidad</b>	<b>6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad</b>	5.6.22 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	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1
		5.6.23 Revisar y actualizar la currícula del MEP sobre los contenidos del uso correcto del 9-1-1.	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1
		5.6.24 Fomentar una cultura responsable por medio de acciones que generen conciencia de desarrollo y sostenibilidad para contribuir con el medio ambiente y la sociedad.	Institución consciente y orientada a la gestión ambiental.



## 6. Práctica institucional

Se realiza el análisis del quehacer institucional con base en las variables definidas por el Mideplan, a saber: Orientación al usuario, Liderazgo, Planificación y Estrategia, Gestión por procesos, Desarrollo del talento humano, Resultados.

### Orientación al usuario

Por su naturaleza de Servicio la institución dirige su gestión para satisfacer la demanda ciudadana en pro de brindar un servicio eficiente, oportuno y de calidad en la coordinación de reportes de emergencia que realiza la población por medio del 9-1-1.

Para la coordinación interinstitucional, la institución cuenta y provee a las instituciones vinculadas y articuladas de los equipos, tecnología, **capacitación** y comunicaciones necesarias que permiten la interacción en tiempo real, de manera que, las instituciones se aseguren de contar con la información necesaria para la atención de las emergencias.

Los protocolos y procedimientos de naturaleza interinstitucional que se aplican en la atención de las llamadas permiten que, el operador del 9-1-1 obtenga información básica sobre la situación que se reporta.

La institución tiene identificadas a las partes interesadas entre las que se encuentran las instituciones vinculadas y articuladas cuyas necesidades en materia de gestión operativa para la atención de reportes de emergencia son escuchadas y analizadas en el seno de la Comisión Coordinadora de manera que se identifica la posibilidad de incluirlos dentro de la Planificación y el Presupuesto institucional. De igual manera, los proyectos orientados a sectores específicos de la población son coordinados con las instituciones correspondientes, con el objetivo de obtener la realimentación de ese sector en particular.

Mantener la satisfacción del usuario sobre el servicio brindado, resulta un elemento importante para la institución, por ello se realiza la encuesta anual que permite obtener información relevante sobre la labor del operador del 9-1-1, así como de las instituciones vinculadas y articuladas y de la misma población encuestada en relación con el conocimiento que tienen acerca de la institución.

Adicionalmente, se tiene establecida la oficina de atención ciudadana, donde se reciben inconformidades de las personas usuarias sobre el servicio recibido cuyo procedimiento se encuentra debidamente oficializado e implementado.

La institución en materia de entrega de información presta el servicio de certificaciones, a solicitud de las partes interesadas y cuyo objetivo es brindar datos relacionados con los casos reportados a la institución por medio de la línea 9-1-1, siempre resguardando la confidencialidad de la información correspondiente. Para esto, se tienen definidos e implementados los procedimientos correspondientes.

Toda la información, sobre los servicios que brinda la institución, puede accederse por medio del Sitio Web y se encuentra disponible en el catálogo de servicios.

### Liderazgo

La institución participa a todas las personas funcionarias de los procesos de actualización de los documentos estratégicos, así como a las partes interesadas pertinentes cuando se trata de documentos normativos que regulan el accionar interinstitucional y la gestión propia de cada unidad ejecutora.

Estos documentos normativos, que se encuentran debidamente oficializados e implementados en la institución, incluyen aquellos relacionados con la Gestión de la Ética cuyo propósito es fortalecer el compromiso de las personas funcionarias con el tema, en coordinación con las actividades que desarrolla la Comisión de ética institucional.

### Planificación y Estrategia

La institución posee debidamente, comunicado, oficializado e implementado el Plan Estratégico que es coherente con la misión, visión y valores definidos.

El Plan Estratégico es apoyado con los recursos presupuestarios necesarios para el cumplimiento de los objetivos definidos, es por esto, que anualmente se elabora el Plan Operativo institucional que guarda correspondencia con los elementos del plan estratégico institucional. Trimestralmente, se elaboran informes de ejecución presupuestaria que son elevados a la Comisión Coordinadora con el objetivo de analizar el avance de la gestión y se realizan los informes semestrales sobre el cumplimiento de metas. Esto permite redireccionar recursos o acciones en caso de ser necesario.

En concordancia con el control que debe prevalecer sobre los activos institucionales el 9-1-1 cuenta con los documentos normativos que regulan el uso de estos por las partes interesadas, así como el procedimiento correspondiente en caso de que se presente el daño, pérdida o deterioro de estos.

La práctica institucional gestiona la continuidad de la información y el servicio por medio del uso de tecnologías y servicios redundantes que garantizan accesibilidad en materia de hardware, software y datos en la eventualidad de una situación de emergencia.

### Desarrollo del Talento

La práctica institucional ha propiciado la participación de las personas funcionarias en actividades de desarrollo profesional y de habilidades blandas, con el propósito de fortalecer estos elementos para asegurar el cumplimiento de las competencias en los diferentes puestos de trabajo.

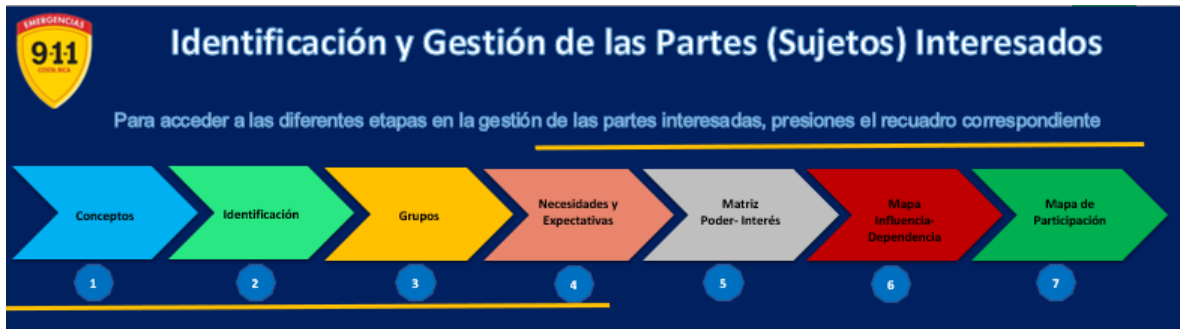
Así mismo, ha incentivado el uso de implementos ergonómicos para salvaguardar la salud y seguridad de las personas, sumado a la posibilidad de acceder a servicios médicos que permiten el tamizaje y la detección de posibles enfermedades laborales, igualmente es posible acceder al acompañamiento psicológico que permite la detección de posibles situaciones a nivel mental y emocional que requieran un mayor abordaje por parte de otras instancias.

Ha promovido la participación en la elaboración de la encuesta anual de clima organizacional y las evaluaciones de desempeño, cuyos resultados sirven para la elaboración de acciones orientadas a mejorar los tópicos que requieren abordaje, sean estos en materia de capacitación o desarrollo de habilidades.

Se han incorporado los documentos normativos necesarios que se encuentran oficializados e implementados para regular la gestión del talento humano en la institución.

## 6.1. Identificación de las personas usuarios y demanda ciudadana

Se realizó un análisis para identificar a las partes interesadas siguiendo este proceso:



Se determinaron cada una de las partes interesadas en una matriz, de acuerdo con la particularidad de sus necesidades y expectativas tomando en cuenta:

- a) Personas con las que el 9-1-1 tiene responsabilidades legales, financieras u operativas.
- b) Personas que tienen probabilidades de influenciar en el desempeño de la institución.
- c) Personas o grupos afectados positiva o negativamente por las operaciones 9-1-1.



Partes interesadas	Necesidades
Usuarios	Atención efectiva y oportuna de los reportes de emergencia que atiende el 9-1-1 y se traslada a las instituciones adscritas.  Transparencia y datos abiertos.
Funcionarios	Crecimientos profesionalLaboral Programas de apoyo integral Herramientas e insumos de trabajo Estabilidad y seguridad en el puesto de trabajo Adecuado clima organizacional Protocolos y procedimientos actualizados
Alta Dirección	Gestionar el planteamiento estratégico y operativo. Personal capacidad profesional Fortalecer la gestión institucional Gestión efectiva de la recaudación de ingresos y disponibilidad presupuestaria acorde a las necesidades institucionales. Gestionar apoyo interinstitucional u otros entes Gestión oportuna de la Comisión Coordinadora Gestión oportuna de la Auditoría Interna y Externa Cumplimiento de acuerdos en los plazos establecidos. Presentación oportuna de informes Ejecución presupuestaria acorde a lo planeado.
Instituciones articuladas y vinculadas	Atención de reportes de emergencias Solicitud de información de incidentes clara y verás Herramientas tecnológicas funcionales y moderas Capacitación.
Agentes de percepción	Canales de comunicación de datos automatizados para las gestiones financieras.
Auditoría Interna y externa	Verificar el cumplimiento normativo de la institución y el control interno. Identificación de oportunidades de mejora Acceso a la información requerida para el ejercicio auditable.
Entidades de control y fiscalización	Aplicación de directrices y lineamientos Informes específicos Verificar el cumplimiento normativo de la institución Identificación de oportunidades de mejora Acceso a la información en tiempo y forma Informes específicos. Cumplimiento de regulaciones en materia ambiental
Otras entidades de gobierno	Suministro oportuno de información relacionada con investigaciones, denuncias Estadísticas de incidentes Apoyo a la atención de personas con discapacidad en situaciones de emergencia Apoyo a la tención de personas adultas mayores en situaciones de emergencia. Acceso a la información en tiempo y forma.
Organizaciones no gubernamentales	Apoyo a proyectos Información
Grupos y organizaciones particulares	Traslado oportuno de la información Protección de derechos

Partes interesadas	Necesidades
Medios de comunicación	Información estadística Comunicados
Proveedores	Procesos de contratación transparentes Cumplimiento de ejecuciones contractuales
Ambiente	Cumplimiento de regulaciones
Aseguradoras	Información oportuna
Empresa privada	Coordinaciones especiales Entrega de información
Socios de negocio	Trámites oportunos

## 6.2. Perspectiva de gobierno de mediano y largo plazo.

La perspectiva de gobierno se refiere a la agenda a desarrollar o proponer de acuerdo con la visión de desarrollo nacional. Para esto se realizó el análisis de los diferentes Planes Nacionales obteniéndose el resultado que se muestra en la siguiente tabla de análisis.

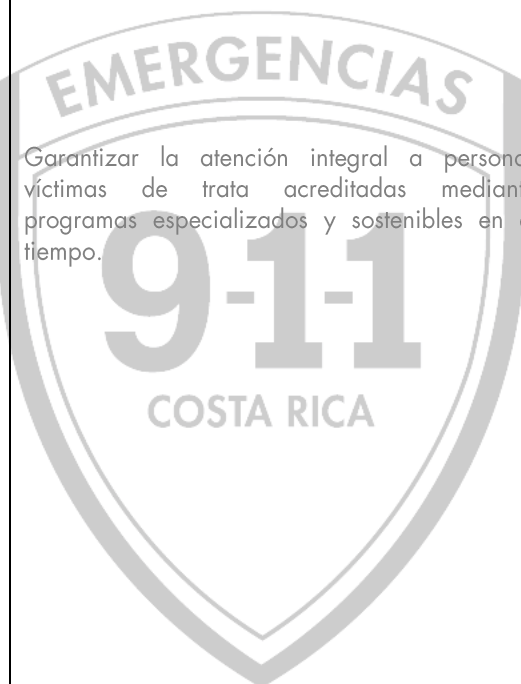
Si bien el Sistema de Emergencias 9-1-1 no cuenta con metas directamente vinculadas en los Planes Nacionales, es el compromiso de la Administración vincular la estrategia institucional con estos, para orientar su gestión de mejor forma hacia la generación de resultados y valor público.


Se vincula el 9-1-1 con temas de seguridad en la atención y tratamiento de los reportes que hace la población ante situaciones que atenden contra la vida y la integridad de las personas. Además, de salud en la atención y tratamiento de los reportes que hace la población donde la salud de las personas se vea afectada. En materia ambiental, se vincula con la atención de situaciones donde se vea vulnerado el medio ambiente.

*Tabla 1 Sistema de Emergencias 9-1-1. Vinculación con las perspectivas de gobierno*

Objetivos Nacionales	Metas del objetivo	Acciones institucionales
ODS: 5. Igualdad y Equidad de Género.	<p>5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p> <p>5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.</p> <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	Atención de llamadas y enlace con instituciones vinculada y articuladas para combatir, prevenir y coordinar la atención de todas las manifestaciones de violencia, delincuencia y criminalidad contra la población en el territorio nacional. Por medio de los protocolos y procedimientos interinstitucionales para la

Objetivos Nacionales	Metas del objetivo	Acciones institucionales
<p>PND: Seguridad Humana, Estrategia integral de prevención para la seguridad pública. "Sembremos seguridad"</p> <p>PND: Seguridad Humana, Prevención de las distintas manifestaciones de violencia, delincuencia y criminalidad.</p> <p>PND: Seguridad Humana, Abordaje integral de trata de personas.</p> <p>PND: Educación para desarrollo sostenible y la convivencia.</p>	<p>Fortalecer la gestión preventiva de la policía para mejorar la seguridad y convivencia ciudadana.</p> <p>Combatir la Criminalidad organizada a través de la desarticulación de sus estructuras, coadyuvando así a la mejora de la seguridad del país.</p> <p>Garantizar la atención integral a personas víctimas de trata acreditadas mediante programas especializados y sostenibles en el tiempo.</p>	<p>atención de situaciones de emergencia.</p> <p>Proporcionando información para que los diferentes sectores involucrados realicen planes y brinden información sobre el avance de atención de políticas públicas, así como para la atención de temas de interés nacional.</p> <p>Brindando la plataforma tecnológica a las instituciones vinculadas y articuladas para la oportuna gestión de las llamadas de emergencia que ingresan por el 9-1-1.</p> <p>Atención de llamadas y enlace con instituciones vinculadas y articuladas para combatir, prevenir y coordinar la atención de todas las manifestaciones de violencia, delincuencia y criminalidad en los centros educativos. Por medio de los protocolos y procedimientos interinstitucionales para la atención de situaciones de emergencia.</p>
<p>ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.</p>	<p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios</p>	<p>Gestionar la protección de los derechos laborales por medio de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para las personas funcionarias.</p>
<p>ODS 10: Reducción de las desigualdades.</p>	<p>10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</p>	<p>Promover la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.</p>



Objetivos Nacionales	Metas del objetivo	Acciones institucionales
ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.	11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad	Velar y gestionar facilidades adecuadas para las personas con discapacidad, mujeres, niños y adultos mayores tanto en las instalaciones físicas como para el acceso al servicio.
ODS 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.	<p>16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.</p> <p>16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.</p>  <p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p> <p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p> <p>16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p> <p>16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</p>	<p>Continuar con la atención y trámite de las llamadas y reportes de emergencia donde la integridad, la vida y los bienes de las mujeres se encuentren comprometidos, siguiendo los procedimientos y protocolos de atención definidos por las instituciones vinculadas y articuladas que atienden este tipo de situaciones.</p> <p>Continuar brindando información a las instancias que lo requieren.</p> <p>Gestionar el riesgo de Fraude y corrupción a nivel institucional.</p> <p>Mantener un sistema de control interno que permita la rendición de cuentas y la exposición de información para el acceso de la población en cumplimiento con el principio de transparencia.</p> <p>Fomentar la participación de las partes interesadas para la planificación y la toma de decisiones.</p>
PND: Salud y Seguridad Social: Promoción de Salud Mental y prevención de los principales trastornos mentales y del comportamiento.	Detener el aumento en la tasa de mortalidad por suicidio en adolescentes.	Atención y trámite de reportes y llamadas para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

Objetivos Nacionales	Metas del objetivo	Acciones institucionales
		Coordinar ayuda con instancias competentes que brindan asesoría y apoyo en el tema.
PND: Sector ambiente y energía: Programa sectorial de manejo, protección, conservación y control de biodiversidad	Procurar la protección, conservación y manejo de la biodiversidad marina, costera y terrestre con una visión sectorial integrada, que facilite la planificación de acciones específicas efectivas y eficaces	Atención de llamadas donde el medio ambiente se encuentre en peligro y coordinación con instancias responsables de la atención.

## 7. Determinación del valor público

El valor público se considera como *"...la capacidad del Estado para dar respuesta a problemas relevantes de la población en el marco del desarrollo sostenible, ofreciendo bienes y servicios eficientes, de calidad e inclusivos, promoviendo oportunidades, dentro de un contexto democrático<sup>1</sup>"*

Partiendo del concepto definido por el MIDEPLAN en su metodología, el valor público se define como *"...el grado de beneficio que cada institución de la Administración Pública genera –en el marco de su mandato legal– a los habitantes del país, mediante la prestación de bienes y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas y les permita alcanzar el mayor bienestar humano<sup>2</sup>"*.

Para el análisis de valor público se tomó como base la metodología recomendada por el MIDEPLAN en el documento Metodología para el Diseño de Estrategia Institucional Enfocada en la Creación de Valor público, y se elabora a partir de responder las siguientes preguntas:

<sup>1</sup> MIDEPLAN, Orientaciones Básicas para la Formulación y seguimiento del PEI, página 19.

<sup>2</sup> MIDEPLAN, Metodología para el diseño de Estrategia Institucional enfocada en la creación de valor público, páginas 27 a 40, 2019

*Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Preguntas para determinar o identificar el valor público*

¿Qué es lo que le corresponde hacer a mi institución concretamente?	¿Quiénes son las personas beneficiarias?	¿En cuál dimensión se puede clasificar?	¿Qué es lo que el beneficiario espera de la institución?
Recibir y tramitar los reportes de emergencia que ingresan al 9-1-1	Toda la población del país que se encuentre en situación de emergencia para salvaguardar la vida, integridad y sus bienes	Desarrollo Humano	Servicio Oportuno, efectivo, incluyente

Gobernabilidad y participación

**¿Cuál es el beneficio que la institución genera y que cambios positivos produce en el bienestar humano de la colectividad?**

Atención efectiva y oportuna de las emergencias marcando un único número donde la población accesa a los cuerpos de atención y apoyo del país, cuando se encuentre en peligro su vida, integridad o bienes.

Se han creado protocolos de atención a personas en condición de vulnerabilidad de manera que, al recibir un reporte de emergencia o denuncia la coordinación interinstitucional permite gestionar la ayuda en casos de violencia de género, violencia extra e intrafamiliar, agresión a menores y adultos mayores, activando además las redes de apoyo que el caso amerite.

Que el acceso al 9-1-1 puede hacerse desde cualquier parte del territorio nacional.

Integrar a las instituciones de emergencias y apoyo del país, para que, de manera coordinada sean atendidas las emergencias con eficiencia y eficacia en beneficio de la población.

Disponer al servicio de las instituciones, una base de datos robusta que compila la información de todas las emergencias reportadas en el país por medio del 9-1-1, lo que permite una adecuada planificación de los recursos y atención de las emergencias a las entidades.

Intercambio de conocimientos y participación en proyectos internacionales para conocer y aprender mejores prácticas que benefician a la población en cuanto a la gestión de las emergencias y tecnologías disponibles para ello.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Identificación del valor público que generan las unidades que conforman la organización.

Unidad	¿Qué es lo que le corresponde hacer a la unidad concretamente?	¿Quiénes son las personas beneficiarias?	¿Qué es lo que el beneficiario espera de la unidad?
Operaciones	Recibir y tramitar los reportes de emergencia que ingresan al 9-1-1	Toda la población del país que se encuentre en situación de emergencia para salvaguardar la vida, integridad y sus bienes	Atención y coordinación de llamadas de emergencia de manera Servicio oportuna, eficiente e incluyente Información oportuna y actualizada
Tecnologías de la información	Mantener y actualizar la plataforma tecnológica para asegurar la operación y continuidad del servicio.	Instituciones vinculadas y articuladas Toda la población del país.	Servicio disponible 24/7/365
Logística Operativa	Coordinación interinstitucional para fortalecer la interoperabilidad.	Instituciones vinculadas y articuladas Toda la población del país.	Métodos y procedimientos de atención de llamadas acorde con las necesidades y expectativas de la población y las posibilidades de las instituciones. Información oportuna y actualizada. Continuidad de los servicios.
Capital Humano	Desarrollar y fortalecer las capacidades y el conocimiento para contar con Recurso Humano competente y orientado al servicio.	Personal funcionario 9-1-1 Personal de instituciones vinculadas y articuladas.	Responsabilidad, credibilidad y agilidad en la gestión Fortalecimiento y desarrollo de las competencias y el conocimiento. Calidad de vida laboral y desarrollo profesional.
Finanzas	Gestionar adecuadamente los recursos financieros para asegurar la operación y continuidad del servicio.	Personal funcionario del 9-1-1 Instituciones vinculadas y articuladas Contratistas Unidades internas de la organización.	Responsabilidad, credibilidad y agilidad en la gestión Transparencia Control Gestión financiera eficiente y eficaz.

Unidad	¿Qué es lo que le corresponde hacer a la unidad concretamente?	¿Quiénes son las personas beneficiarias?	¿Qué es lo que el beneficiario espera de la unidad?
Planificación y control	Planificar, asesorar y controlar sobre la gestión institucional.	Personal funcionario del 9-1-1. Instituciones vinculadas y articuladas. Unidades internas de la organización Entes de control y fiscalización externos.	Responsabilidad, credibilidad y agilidad en la gestión. Transparencia Control
Proveeduría y servicios generales	Gestionar el suministro y mantenimiento de bienes y servicios institucionales para una adecuada prestación de la operación y continuidad de este.	Personal funcionario de la institución. Contratistas. Instituciones vinculadas y articuladas. Unidades de la institución.	Responsabilidad, credibilidad y agilidad en la gestión. Transparencia Control
Asesoría Jurídica	Asesorar desde el ámbito legal para la toma de decisiones.	Unidades de la Institución Instituciones vinculadas y articuladas.	Responsabilidad, credibilidad y agilidad. Transparencia Recomendaciones sustentadas.
Relaciones Públicas y prensa	Asesorar y desarrollar actividades para mantener, dar continuidad y asegurar la imagen institucional hacia las partes interesadas.	Unidades de la Institución Instituciones vinculadas y articuladas. Prensa	Responsabilidad, credibilidad y agilidad. Transparencia Información oportuna y actualizada.
Auditoria	Fiscalizar que la gestión institución se apegue a las normas.	Unidades de la institución Población en general Instituciones vinculadas y articuladas	Responsabilidad, credibilidad y agilidad. Transparencia Información oportuna y actualizada. Control Orientación a la mejora.
Archivo	Resguardar y mantener la gestión documental institucional	Unidades de la institución	Responsabilidad, credibilidad y agilidad. Transparencia Información oportuna y actualizada. Control

## 7.1. Dimensiones

### a) Bienestar humano

El Sistema de Emergencias 9-1-1 contribuye al bienestar humano al brindar a la población un servicio interinstitucional para la atención de la emergencia con la activación de múltiples actores independientemente de la necesidad o situación que esté ocurriendo. Por medio de una plataforma interoperable el Sistema de Emergencias 9-1-1 trabaja para que la población canalice las situaciones de emergencia con seguridad y oportunidad y le permita obtener respuesta de diferentes cuerpos de auxilio, por medio de una única llamada, facilitándole así la ayuda para combatir el crimen, la violencia, recibir atención médica, o salvar sus bienes.

b) **Gobernabilidad y participación:** como integrador de las instituciones de respuesta y apoyo del país, articula por medio de la Comisión Coordinadora, la gestión y respuesta de las instituciones, por medio de protocolos de atención establecidos en común acuerdo con estas entidades. La institución por medio de la Dirección ejecuta los acuerdos que se tomen para la articulación y gestión de las emergencias.

Representa una fuente amplia de datos, por la información que se resguarda y que se brinda de manera segura a diferentes sectores para el análisis, investigación, planificación de acciones o resolución de casos de orden judicial.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 es la institución que proporciona la red de comunicación para que tanto la población como los cuerpos de atención del país, accedan y atiendan los reportes de emergencia del país.

*Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cadena de Valor público del proceso sustantivo de atención de llamadas.*

Recursos	Proceso	Objetivo productivo bien o servicio	Beneficiario	Impacto
1. Recursos Humanos 2. Legislación nacional. 3. Conocimientos técnicos y teóricos. 4. Hardware y software 5. Insumos, materiales y mobiliario	Atención de la llamada	Atender las llamadas de emergencia para enlazar y coordinar la atención con las instituciones vinculadas y articuladas por medio de la plataforma tecnológica.	Población del país en situación de emergencia	Mantener la contribución con la seguridad ciudadana del país por medio de la gestión de las llamadas de emergencia.

6. Recursos financieros				
7. Infraestructura				

Se define el valor público como:

Atención y enlace para la coordinación oportuna y eficiente de los reportes de emergencias



## 8. Plan Estratégico 2025-2029

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad	1.1.1 Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	1.1.1.1 Implementar una metodología anual para conocer necesidades y expectativas de las partes interesadas, grupos de interés para analizarlas e incluirlas en la planificación institucional.	Planificación y control Logística operativa	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Número de necesidades y expectativas implementadas en el periodo.	0%	1	1	1	1	1	10
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad	1.1.1. Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	1.1.1.2 Realizar las acciones necesarias para mantener la medición constante de la satisfacción del usuario por los servicios brindado.	Planificación y control	Servicio de calidad para la población.	% de Satisfacción obtenido en el periodo evaluado	76%	77%	78%	79%	80%	81%	395%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad	1.1.1. Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	1.1.1.3 Identificar, proponer, e implementar acciones de mejora como resultado de la información recopilada en las mediciones.	Planificación y control	Servicio de calidad para la población.	Número de acciones de mejora ejecutadas en el periodo	0%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	25,00
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad	1.1.1. Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	1.1.1.4 Dar seguimiento y evaluar las acciones de mejora implementadas producto de las mediciones.	Planificación y control	Servicio de calidad para la población.	% de efectividad de las acciones implementadas	0%	80%	80%	80%	80%	80%	400%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	1. Participación ciudadana, inclusividad, accesibilidad	1.1.1. Fomentar la participación de las partes interesadas por medio de acciones que permitan capturar información para la planificación y toma de decisiones.	1.1.1.5 Implementar un programa de sensibilización para mantener y mejorar la calidad en la atención del servicio.	Operaciones Capital Humano	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Número de sensibilizaciones brindadas al año	0%	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.2 Implementar acciones con las instituciones vinculadas y articuladas por medio	1.2.2.6 Identificar, proponer, e implementar acciones de mejora como resultado de la	Logística Operativa Planificación y Control Operaciones	Servicio de calidad para la población.	Número de acciones de mejora ejecutadas en el periodo	0%	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
		de proyectos para mejorar la calidad del servicio de manera integral.	información recopilada en las mediciones.										
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.2 Implementar acciones con las instituciones vinculadas y articuladas por medio de proyectos para mejorar la calidad del servicio de manera integral.	1.2.2.7 Dar seguimiento y evaluar las acciones de mejora implementadas producto de las mediciones.	Logística Operativa Planificación y Control Operaciones	Servicio de calidad para la población.	% de efectividad de las acciones implementadas	0%	80%	80%	80%	80%	80%	400%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.3 Asegurar la interoperabilidad en los protocolos de atención, por medio de la revisión y actualización constante de estos para hacer más eficiente la atención al usuario.	1.2.3.8 Desarrollar acciones para la revisión constante de los procedimientos operativos e identificar oportunidades de mejora en materia de inclusividad y accesibilidad.	Logística operativa	Servicio de calidad para la población.	% de procedimientos modificados en el año	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.3 Asegurar la interoperabilidad en los protocolos de atención, por medio de la revisión y actualización constante de estos para hacer más eficiente la atención al usuario.	1.2.3.9 Evaluar la efectividad de la implementación de los cambios en el procedimiento.	Logística operativa	Servicio de calidad para la población.	% de efectividad de las acciones implementadas	0%	70%	70%	70%	70%	70%	350%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.4 Atender los requerimientos de las instituciones vinculadas y articuladas por medio de una gestión eficiente y eficaz para la adecuada atención del servicio y el bienestar de las partes interesadas.	1.2.4.10 Analizar y proponer metodologías o proyectos para agilizar los servicios que solicitan las instituciones vinculadas y articuladas.	Logística operativa	Servicio de calidad para la población.	Número de metodologías o proyectos implementados	0%	1	1	1	1	1	5,00
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.4 Atender los requerimientos de las instituciones vinculadas y articuladas por medio de una gestión eficiente y eficaz para la adecuada atención del servicio y el	1.2.4.11 Implementar encuesta de satisfacción de los resultados obtenidos en las gestiones realizadas.	Logística operativa	Servicio de calidad para la población.	% de satisfacción anual	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
		bienestar de las partes interesadas.											
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.5 Optimizar el servicio por medio de la implementación y el mantenimiento de estándares de calidad para beneficio de la población.	1.2.5.12 Implementar estrategias y acciones de mejora por medio de estándares que impulsen y fortalezcan las capacidades del centro de operaciones.	Operaciones Logística Operativa Monitoreo de la calidad Planificación y Control	Servicio de calidad para la población.	% de requerimientos completados.	0%	100%					100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.5 Optimizar el servicio por medio de la implementación y el mantenimiento de estándares de calidad para beneficio de la población.	1.2.5.13 Gestionar la certificación del centro de operaciones		Servicio de calidad para la población.	Certificación lograda	0%		100%		100%		200%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.5 Optimizar el servicio por medio de la implementación y el mantenimiento de estándares de calidad para beneficio de la población.	1.2.5.14 Asegurar la sostenibilidad del proyecto		Servicio de calidad para la población.	Recertificación lograda	0%			100%	100%	100%	300%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	1.2.6.15 Implementar el diagnóstico de necesidades de recurso humano operativo realizado.	Capital Humano Operaciones	Servicio de calidad para la población.		50%	25%	25%				100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	1.2.6.16 Elaboración del proyecto para la automatización de roles y sistemas de trabajo.	Operaciones Monitoreo del servicio	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	0%	100%					100%
1. Interoperabilidad	2. Mejora continua del servicio	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio	1.2.6.17 Implementación del proyecto para la	Operaciones Monitoreo del servicio	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	0%		50%	50%			100%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
y Gestión del Servicio		de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	automatización de roles y sistemas de trabajo.										
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	1.2.6.18 Elaboración del proyecto para ampliar la capacidad de monitoreo del servicio.	Monitoreo del Servicio	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	0%	100%					100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.6 Gestionar un servicio oportuno para la población por medio de la administración, coordinación y gestión de métodos de trabajo que permita contar con la capacidad instalada, los conocimientos, habilidades y aptitudes para asegurar la excelencia del servicio.	1.2.6.19 Implementación del proyecto para ampliar la capacidad de monitoreo del servicio.	Monitoreo del servicio	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	0%		50%	50%			100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.7 Establecer un modelo de continuidad del servicio para reducir las interrupciones de las operaciones y asegurar la actividad de estas en situaciones de emergencia o desastres.	1.2.7.20 Elaboración del proyecto del modelo para la continuidad del servicio.	Dirección Operaciones Tecnologías de la Información	Continuidad de las operaciones para la población.	% de avance del proyecto	0%	25%	25%	25%	25%		100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.7 Establecer un Sistema de Gestión de continuidad del servicio para reducir las interrupciones de las operaciones y asegurar la actividad	1.2.7.21 Dar sostenibilidad al plan de continuidad del servicio.	Dirección Operaciones Tecnologías de la Información	Continuidad de las operaciones para la población.	% de avance del proyecto	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
		de estas en situaciones de emergencia o desastres.											
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.8 Implementar acciones para lograr el registro y trazabilidad de información de situaciones de emergencia que son atendidas por otras instituciones no incorporadas al 9-1-1.	1.2.8.22 Hacer un diagnóstico y análisis para identificar las instituciones u organizaciones que brindan servicio de emergencias o apoyo en diferentes zonas del país y el tipo de servicio que brindan.	Dirección Logística Operativa	Servicio de calidad para la población.	% de avance del diagnóstico	0%	25%	25%	50%			100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.8 Implementar acciones para lograr el registro y trazabilidad de información de situaciones de emergencia que son atendidas por otras instituciones no incorporadas al 9-1-1.	1.2.8.23 Plantear un proyecto para identificar la posibilidad de crear una línea de atención alternativa para la recepción de llamadas que no son emergencia.	Dirección Logística Operativa Operaciones Asesoría Jurídica	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	0%	0%	0%	0%	50%	50%	100%
1. Interoperabilidad y Gestión del Servicio	2. Mejora continua del servicio	1.2.9 Garantizar que el Sistema de Emergencias 9-1-1 disponga de la mejor plataforma para la obtención de información, el despacho la gestión y el seguimiento de los reportes de emergencia cuya eficacia y operatividad aseguren la coordinación oportuna de las de los reportes de emergencia y faciliten la gestión para el usuario.	1.2.9.24 Implementar un proyecto para analizar la evolución tecnológica de la plataforma de gestión del servicio y asegurar la sostenibilidad de este.	Tecnologías de Información Dirección	Servicio de calidad para la población.	% de avance del proyecto	50%	25%	25%				100%
2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.	3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.	2.3.10 Implementar proyectos de innovación por medio del desarrollo o adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y ofrecer servicios que potencien la capacidad	2.3.10.25 Identificar necesidades por medio de un Sistema de Gestión de Innovación y herramientas ágiles para potenciar el servicio con plataformas innovadoras y	Tecnologías de información.	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Número de necesidades identificadas en el periodo	0%	2	2	2	2	2	10

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
		institucional, respondan a los cambios del entorno y las demandas de las partes interesadas.	proyectos la mejora de las operaciones.										
<b>2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.</b>	<b>3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.</b>	2.3.10 Implementar proyectos de innovación por medio del desarrollo o adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y ofrecer servicios que potencien la capacidad institucional, respondan a los cambios del entorno y las demandas de las partes interesadas.	2.3.10.26 Plantear e implementar proyectos para potenciar el servicio.	Tecnologías de información.	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	% de avance de los proyectos	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
<b>2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.</b>	<b>3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.</b>	2.3.10 Implementar proyectos de innovación por medio del desarrollo o adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y ofrecer servicios que potencien la capacidad institucional, respondan a los cambios del entorno y las demandas de las partes interesadas.	2.3.10.27 Implementar mejoras en herramientas informáticas para ampliar los servicios a los usuarios.	Tecnologías de información.	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Número de mejoras implementadas	0%	2	2	2	2	2	10
<b>2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.</b>	<b>3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.</b>	2.3.10 Implementar proyectos de innovación por medio del desarrollo o adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y ofrecer servicios que potencien la capacidad institucional, respondan a los cambios del entorno y las demandas de las partes interesadas.	2.3.10.28 Implementar un sistema de monitoreo remoto de los equipos electromecánicos.	Electromecánica	Servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios.	% de avance del proyecto	0%	50%	50%				

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Linea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.	3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.	2.3.11 Establecer un centro de información y datos institucional por medio 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, y pueda ser de interés para la toma de decisiones, elaboración de diagnósticos, generación de políticas, estudios entre otros de los diferentes entes públicos y privados del país.	2.3.11.29 Plantear e implementar un proyecto para contar con un centro de información y datos institucional.	Dirección de Tecnologías de Información y Planificación y control	Información disponible a la población	% de avance del proyecto	0%	25%	50%	50%			125%
2. Desarrollo e Innovación de las tecnologías de información y comunicación.	3. Evolución, integración y mejora continua de la tecnología, las comunicaciones, los procesos y los servicios.	2.3.12 Establecer un sistema de seguridad de la información por medio de la implementación y dotación de los recursos necesarios para asegurar la protección de los datos institucionales.	2.3.12.30 Elaborar e implementar el proyecto para fortalecer el Sistema de Seguridad de la Información institucional.	Tecnologías de Información y Planificación y control	Información segura, confiable y oportuna.	% de avance del proyecto	0%	25%	25%	25%	25%		100%
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.13 Establecer un sistema de calidad que considere la implementación, sostenibilidad y sistematización para hacer más efectiva la gestión institucional, incrementando la confiabilidad de los servicios, la información y mejorar la comunicación y organización interna.	3.4.13.31 Implementar el Sistema de Gestión de Calidad a nivel Institucional.	Planificación y Control del Monitoreo del servicio	Institución con procesos y servicios de calidad.	% de avance del proyecto	25%	75%					100%
3. Gestión de los recursos, bienes,	4. Gestión eficiente, transparente,	3.4.14 Contar con instalaciones especializadas para la	3.4.14.32 Elaborar e implementar el proyecto para la	Dirección de Soporte a la gestión	Servicio continuo y de calidad.	% de avance del proyecto	10%	10%	10%	10%	10%	10%	60%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Linea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
servicios y procesos.	controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	operación (principal y sitio alternativo) ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	construcción del edificio. (principal y sitio alternativo).										
3.Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.15 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.	3.4.15.33 Ejecución anual de las actividades y proyectos de acuerdo a lo programado.	Coordinadores de unidades ejecutoras	Uso adecuado y racional de los recursos.	% de ejecución presupuestaria	90%	95%	98%	100%	100%	100%	493%
3.Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.16 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.	3.4.16.34 Elaboración y cumplimiento anual del Plan de compras y adquisiciones	Proveeduría Unidades ejecutoras	Uso adecuado y racional de los recursos.	% de adherencia al plan de compras	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.17 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.	3.4.17.35Evaluación del presupuesto, POI- Presupuesto y plan de compras respecto a lo planificado.	Planificación y control Unidades ejecutoras	Uso adecuado y racional de los recursos.	% de avance de metas	0%	90%	90%	90%	95%	100%	465%
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los	3.4.18 Fomentar la cultura de control interno, por medio de acciones orientadas a fortalecer su gestión y	3.4.18.36 Implementar un programa de sensibilización para fortalecer el control interno	Planificación y control	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	Número de sensibilizaciones realizadas en el periodo	0%	1	1	1	1	1	5

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
	procesos, los servicios y los recursos.	asegurar el cumplimiento de las normas y directrices.											
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.18 Fomentar la cultura de control interno, por medio de acciones orientadas a fortalecer su gestión y asegurar el cumplimiento de las normas y directrices.	3.4.18.37 Evaluación del cumplimiento de acciones de mejora.	Planificación y control	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	% de cumplimiento de las acciones de mejora	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.18 Fomentar la cultura de control interno, por medio de acciones orientadas a fortalecer su gestión y asegurar el cumplimiento de las normas y directrices.	3.4.18.38 Exponer periódicamente los datos en la página web para asegurar el cumplimiento del principio de transparencia institucional.	Planificación y control	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	% de cumplimiento del índice transparencia	25%	50%	60%	70%	80%	90%	375%
3. Gestión de los recursos, bienes, servicios y procesos.	4. Gestión eficiente, transparente, controlada e integrada de los procesos, los servicios y los recursos.	3.4.19 Fortalecer la gestión institucional por medio de acciones para lograr la integración de los procesos y robustecerlos.	3.4.19.39 Actualizar e implementar el proyecto de transformación organizacional, que involucre la actualización de la estructura organizacional, la definición de procesos, procedimientos e indicadores necesarios para fortalecer la gestión del desempeño.	Dirección Planificación y control Recursos Humanos Soporte a la gestión operativa	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	% de avance del proyecto	10%	25%	25%	50%			
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral	4.4.20.40 Implementar el proyecto para fortalecer la cultura organizacional	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de avance del proyecto	0	1	1	1	1	1	5

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Linea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
		necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.											
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.	4.5.20.41 Implementar el plan de sucesión institucional.	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de avance del proyecto	0%	25%	50%	25%			100%
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.	4.5.20.42 Implementar y dar mantenimiento al Proyecto para mejorar el Clima Organizacional.	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de avance del proyecto	0%	20%	40%	40%			100%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Linea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.	4.5.20.43 Implementar el módulo del ERP de formación y educación continua en línea para el personal, contratistas e instituciones.	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de avance del proyecto	50%	50%	100%	100%	100%	100%	500%
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.	4.5.20.44 Actualizar y desarrollar los planes de mantenimiento para el bienestar y la salud mental de las personas funcionarias.	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de cumplimiento	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral	4.5.20 Establecer y mantener una cultura de desarrollo constante por medio de acciones orientadas a mejorar el bienestar laboral, fortalecer y	4.5.20.45 Actualizar y desarrollar los planes de mantenimiento y mejora de la seguridad y la salud ocupacional	Capital Humano	Servicio continuo y de calidad.	% de cumplimiento	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo	
	para la mejora continua.	crear capacidades en el personal, aplicar mejores prácticas, fomentar la inclusividad y adaptación del entorno para lograr la motivación y satisfacción laboral necesarias que permitan retener el talento y alcanzar altos índices de desempeño para el logro de los resultados.												
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.21 Desarrollar acciones institucionales por medio actividades, proyectos o programas para aportar en el cumplimiento de las políticas, directrices y planes nacionales.	4.5.21.46 Desarrollar e implementar un programa de capacitación y sensibilización en materia de violencia de género, masculinidad y hostigamiento sexual.	Capital Humano	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	% de avance del programa	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	5
4. Gestión del Talento Humano	5. Organización que promueve el desarrollo, bienestar, la salud y calidad de vida laboral para la mejora continua.	4.5.21 Desarrollar acciones institucionales por medio actividades, proyectos o programas para aportar en el cumplimiento de las políticas, directrices y planes nacionales.	4.5.21.47 Desarrollar e Implementar un Sistema de Gestión Ética que fortalezca la institucionalidad en el tema.	Capital Humano Comisión ética institucional	Gestión orientada al cumplimiento con transparencia.	% de avance del proyecto	0%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
5. Sostenibilidad	6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad	5.6.22 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	5.6.22.48 Implementar acciones para aumentar la percepción del usuario sobre el servicio brindado y promover acciones responsables.	Relaciones públicas y prensa	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1	% de avance del plan	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
5. Sostenibilidad	6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad	5.6.23 Revisar y actualizar la currícula del MEP sobre los contenidos del uso correcto del 9-1-1.	5.6.23.49 Establecer y mantener contactos con el MEP para la revisión y actualización sobre los contenidos actuales.	Relaciones públicas y prensa	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1	Número de actualización y revisiones realizadas.	0%	1	1	1	1	1	1	5
5. Sostenibilidad	6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad	5.6.23 Revisar y actualizar la currícula del MEP sobre los contenidos del uso correcto del 9-1-1.	5.6.23.50 Implementar la actualización de los contenidos.	Relaciones públicas y prensa	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1	Número de contenidos actualizados en el periodo.	0%	1	1	1	1	1	1	5

0. Eje	Líneas de acción.	0.0.0 Objetivo Estratégico	0.0.0.0 Actividades	Responsable	Resultados	Indicador	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta del periodo
	<b>medio ambiente y sostenibilidad</b>	contenidos del uso correcto del 9-1-1.											
<b>5. Sostenibilidad</b>	<b>6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad</b>	5.6.23 Revisar y actualizar la currícula del MEP sobre los contenidos del uso correcto del 9-1-1.	5.6.23.51 Establecer acuerdos de capacitación con el MEP que permitan el cumplimiento del eje del 9-1-1 en la currícula.	Relaciones públicas y prensa Capital Humano	Ciudadanos conscientes sobre el uso del 9-1-1	Número de capacitaciones realizadas a funcionarios del MEP	0%	1	1	1	1	1	5
<b>5. Sostenibilidad</b>	<b>6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad</b>	5.6.24 Fomentar una cultura responsable por medio de acciones que generen conciencia de desarrollo y sostenibilidad para contribuir con el medio ambiente y la sociedad.	5.6.24.52 Desarrollar e Implementar un programa de sensibilización y capacitación para fortalecer las acciones de sostenibilidad y gestión ambiental.	Soporte a la gestión Operativa/Comisión de Gestión ambiental	Institución consciente y orientada a la gestión ambiental.	% de avance del programa	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%
<b>5. Sostenibilidad</b>	<b>6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad</b>	5.6.24 Fomentar una cultura responsable por medio de acciones que generen conciencia de desarrollo y sostenibilidad para contribuir con el medio ambiente y la sociedad.	5.6.24.53 Implementar criterios sostenibilidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios institucionales.	Soporte a la gestión Operativa/Comisión Gestión ambiental Proveeduría	Institución consciente y orientada a la gestión ambiental.	% de avance de implementación	0%	50%	50%				100%
<b>5. Sostenibilidad</b>	<b>6. Educación continua, protección del medio ambiente y sostenibilidad</b>	5.6.24 Fomentar una cultura responsable por medio de acciones que generen conciencia de desarrollo y sostenibilidad para contribuir con el medio ambiente y la sociedad.	5.6.24.54 Mantener el cumplimiento de la norma, programas y proyectos en materia de gestión ambiental.	Soporte a la gestión Operativa/Gestión ambiental	Institución consciente y orientada a la gestión ambiental.	% de cumplimiento del plan de gestión ambiental	0%	100%	100%	100%	100%	100%	500%

## 9. Análisis organizacional

Actualmente el 9-1-1 cuenta con una estructura que se encuentra debidamente Reglamentada, y que consta de tres niveles tal y como se puede observar.



La Dirección, es el área rectora en materia administrativa y operativa, responsable de velar de manera integral por la actividad de la Institución, actualmente esa instancia cuenta con cuatro unidades staff: Asesoría Jurídica, Planificación y Control, Auditoría Interna y Relaciones Públicas y Prensa.

La instancia de Dirección lidera las acciones administrativas del 9-1-1 para garantizar la calidad en la gestión que brinda y ejecuta los acuerdos operativos tomados por la Comisión Coordinadora para garantizar la atención eficiente y oportuna de la emergencia.

Dentro de las funciones de la Dirección se encuentran:

1. Ejecutar las funciones y responsabilidades dictadas por la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 N° 7566.
2. Actuar como representante Legal del Sistema de Emergencias 9-1-1 ante personas públicas o privadas, y con ello celebrar y participar de todos los actos resultantes de las facultades que la ley le confiere y la Comisión Coordinadora le delegue.

3. Ejecutar las estrategias de servicio para la atención, recepción y transferencias de las llamadas.
4. Planificar, desarrollar, nombrar y suministrar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para ofrecer un servicio de atención de las llamadas de emergencia acorde con las exigencias del país, las necesidades de la población y las instituciones adscritas al 9-1-1.
5. Emitir las políticas, directrices y lineamientos para la planificación, control del servicio, cumplimiento de leyes, y relaciones con los colaboradores, dando las indicaciones necesarias para el logro de los objetivos en consecución con la legislación vigente.
6. Tomar decisiones de trascendencia e impacto a nivel institucional tanto de orden administrativo como operativo para la atención de las llamadas de emergencias.
7. Aprobar y ejecutar el presupuesto anual del Sistema de Emergencias 9-1-1.
8. Velar por la buena marcha del Sistema de Emergencias 9-1-1 y tomar las medidas administrativas, organizacionales, financieras y demás que correspondan con sujeción a las normas aplicables.
9. Aprobar, ordenar y velar por la buena marcha de la estructura organizativa del 9-1-1 y sus procesos a cargo.
10. Cumplir con todas aquellas funciones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

La Dirección, se acompaña de dos Macroprocesos, que con los encargados de brindar el soporte administrativo y operativo a esa instancia.

El Servicio Ciudadano, es el Macroproceso que alberga a las unidades operativas y de Tecnologías de Información entre sus funciones se encuentran:

- a. Asegurar la entrega del servicio de acuerdo con los estándares de calidad e indicadores de gestión que le defina la Administración.
- b. Definir su Plan Anual Operativo alineado con la estrategia institucional, presupuesto requerido, así como los riesgos asociados para el cumplimiento de su misión. Asimismo, dar seguimiento a la ejecución tanto del plan como del presupuesto asignado y velar porque las acciones de mejora aseguren el cumplimiento de los objetivos.
- c. Coordinar y controlar la correcta ejecución de los acuerdos operativos y procedimientos institucionales.

d. Asistir a las actividades donde se requiera la presencia de un representante del 9-1-1.

e. Gestionar alianzas estratégicas y soluciones tecnológicas que permitan la evolución del servicio que se brinda.

f. Aprobar y coordinar las acciones administrativas que le permitan asegurar la gestión del proceso a su cargo.

El Proceso de Soporte a la Gestión Operativa, tiene a cargo las unidades administrativas y de apoyo, dentro de sus funciones están:

a. Planificar, supervisar y controlar las actividades administrativas que se gestionan en los diferentes subprocesos a su cargo, en cumplimiento con la normativa que regula las diferentes materias.

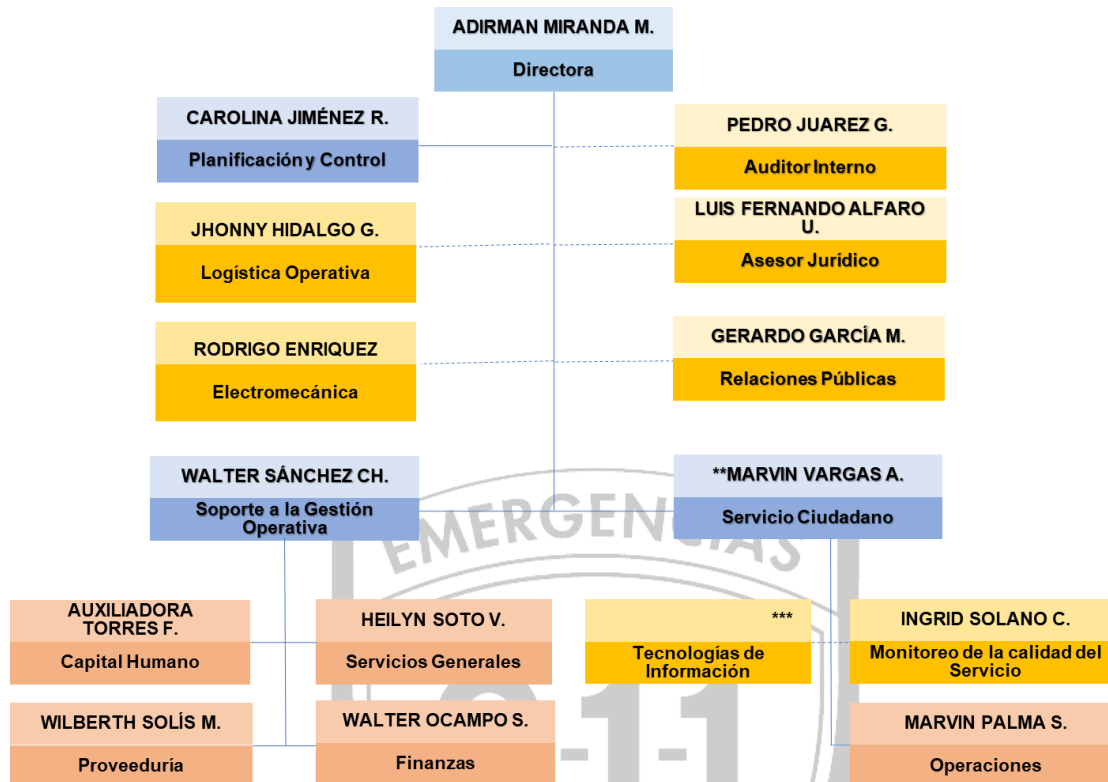
b. Autorizar y tomar las acciones necesarias para que las actividades que desarrollan los diferentes subprocesos se realicen con eficiencia y eficacia.

c. Emitir los lineamientos, políticas y normativa que regule el accionar de los subprocesos a su cargo.

Cabe destacar que, cada Macroproceso cuenta con una estructura funcional, acorde con sus necesidades la cual es ordenada y conformada según mejor convenga a sus intereses y los de la institución, para responder a las necesidades del servicio y el entorno.

Actualmente, la institución con la Asesoría del Instituto Costarricense de Electricidad se encuentra en el proceso de análisis de propuestas emitidas por el CICAP, para la implementación de una nueva estructura organizativa que, se adecue a las necesidades de la institución y responda a los cambios del entorno. De igual forma, se estará haciendo la revisión y definición de los procesos internos.

El organigrama funcional actual se muestra a continuación:



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

### 9.1. Identificación de recursos

Los recursos son "... un insumo productivo o un activo competitivo que la institución controla o posee...". En este apartado se identifican los recursos con que cuenta la institución para alcanzar los objetivos y estrategias.

#### Sistema de Emergencias 9-1-1, Identificación de los recursos institucionales

TIPOLOGIA DE RECURSOS	
Humanos	Operadores 133 Supervisores 19 Personal Administrativo 44
Financieros	Tasa del 0.75% del monto del recibo telefónico. Cobros por de multas por llamadas indebidas al 9-1-1.
Materiales	Equipo y mobiliario de oficina Computadoras Head-set Edificio (Alquilado) Vehículos Plantas eléctricas Aires acondicionados

	UPS
Tecnológicos	Sistemas operativos (servidores y estaciones de trabajo) Motor de bases de datos Sistema de información para la recepción y trámite de los reportes de emergencia Módulo de telefonía computarizada Correo electrónico Equipos de comunicación y seguridad.

## 9.2. Identificación de productos institucionales (bienes/servicios)

Considerando, que el producto final se constituye en el principal bien o servicio que la institución proporciona a un usuario externo, donde la institución es responsable de su generación y provisión, para lo cual una vez generado este producto ya no sufre transformación adicional en la red de producción de la institución y se encuentra listo para ser entregado. Su demanda es continua, sistemática y permanente por parte de los usuarios, además de que provee un número de transacciones significativas y posee una alta demanda por lo que, los recursos presupuestarios destinados son destinados para aprovisionamiento y la información que genera es importante para la rendición de cuentas.

Una vez analizado lo antes descrito, así como, el mandado legal que demanda la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 cuyo objetivo establece en el artículo 1 *"...su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes"*

Es claro que la institución solamente cuenta con un producto final dirigido a la población del país que, en caso de situaciones de emergencia acceden al 9-1-1 por ayuda.

Cuando se definen productos, se hace considerando el proceso que se realiza a nivel de las unidades organizativas, por lo que, tomando en cuenta los criterios para la redacción de un producto final, propuesto por el MIDEPLAN se define el producto final del Sistema de Emergencias 9-1-1, sin perder de enfoque aquellos productos intermedios que también tienen un impacto en el producto final.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Definición de Producto Final

Nombre del Servicio	
Servicio de recepción, atención, traslado de reportes de emergencia.	
Unidad de medida	Cantidad
Calidad	100%
Satisfacción	100%
Usuarios	
Toda la población del país en situación de emergencias	

Los productos intermedios también son parte del proceso productivo de la institución y se consideran aquellos bienes y servicios que contribuyen en el logro del producto final sea de manera directa o indirecta.

Producto final				Proceso Productivo	Resultados con los que contribuye	Observaciones
Cod	Nombre	Unidad de medida	Usuarios			
01	Servicio de recepción, atención, traslado de reportes de emergencia.	Llamadas y reportes	Población del país en situación de emergencia.	Abarca la recepción, atención y traslado de las de los reportes de emergencia.	1. Traslado de reportes de emergencia hacia las institucionales vinculadas y articuladas	Se trata de la razón de ser de la institución, pero de acuerdo con los resultados es necesario tomar medidas para asegurar la atención oportuna, eficiente y eficaz de los reportes de emergencia.

Para el Sistema de Emergencias 9-1-1 se identificaron aquellos productos intermedios bienes o servicios que contribuyen directa o indirectamente al logro del producto final. A su vez, aquellos que realizan su contribución en los procesos productivos que transcurren al interior de la institución cuya contribución tiene lugar fuera de la institución en contacto con sus beneficiarios o terceras instituciones que participan de la provisión de bienes y servicios.

En este sentido, y aplicando la metodología facilitada por MIDEPLAN los productos intermedios se analizaron considerando lo siguiente:

Tabla 6 Tipos de productos intermedios

Productos intermedios	Directos	Indirectos
Internos	Contribuyen al logro de una producción final pero no se suministran directamente a los usuarios.	Contribuyen al logro de varias producciones finales, pero no se suministran directamente a los usuarios.
Externos	Se suministran a los usuarios como parte de un producto final.	Se suministran a los usuarios como parte de varios productos finales.

Fuente: Planificación y Control, elaboración propia, con base en la metodología del MIDEPLAN (Manual de Orientaciones metodológicas para la revisión y ajuste de estructuras programáticas y la construcción de indicadores, 2021)

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Identificación de los productos intermedios directos e indirectos

Producto	Operación	Descripción de la operación	Insumo	Observación
Innovación, mejora y seguridad tecnológica.	Gestión de TIC's	Esta operación contiene la identificación y planificación de las necesidades en tecnología y comunicación, para asegurar la operación y la continuidad del servicio. Contratación o desarrollo para la Implementación de proyectos, Así como el mantenimiento y la seguridad de la información y las herramientas tecnológicas disponibles para brindar el servicio.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios Mobiliario Materiales Infraestructura física Herramientas	Se cuenta con la Unidad de Tecnologías de información y Comunicación que es la que desarrolla esta operación.
Gestión de bienes, servicios y finanzas.	Bienes y servicios	Esta operación está orientada a la planificación del plan de compras que permita la contratación de bienes y servicios necesarios para	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios Mobiliario Materiales Infraestructura física	Se tiene la Unidad de Proveduría y finanza para desarrollar esta operación.

		apoyar la operación general del servicio que se brinda. Además, a la Administración de los contratos, seguimiento, control y evaluación.		
--	--	--	--	--

Producto	Operación	Descripción de la operación	Insumo	Observación
1. Gestión de bienes, servicios y finanzas.	Bienes y servicios	Esta operación está orientada a la planificación del plan de compras que permita la contratación de bienes y servicios necesarios para apoyar la operación general del servicio que se brinda. Además, a la Administración de los contratos, seguimiento, control y evaluación.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios Mobiliario Materiales Infraestructura física	Se tiene la Unidad de Proveeduría y finanza para desarrollar esta operación.
	Gestión financiera	Esta operación busca garantizar la seguridad, rentabilidad y sostenibilidad por medio de la administración óptima de los recursos para la atención de las emergencias.		
2. Control, y mejora continua	Revisión y actualización de Sistema de Gestión de Calidad Control Interno Asesoría Legal Gestión de la calidad del servicio Gestión documental. Análisis de tráfico de llamadas	Esta operación está orientada a la administración control, y seguimiento de todos los recursos institucionales. Así como la revisión y actualización del Sistema de Gestión de Calidad El	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios Mobiliario Materiales Equipos ergonómicos y especiales. Infraestructura física	Las unidades que desarrollan esta operación son: Planificación y Control, Auditoría y Asesoría Jurídica, Monitoreo de la calidad, Archivo.

Producto	Operación	Descripción de la operación	Insumo	Observación
		cumplimiento de normas, requisitos y requerimientos. Así como la evaluación de la gestión y rendición de cuentas.		
3. Interoperabilidad	Planificación Inter operativa Normalización y estandarización para la interoperabilidad	Esta operación está orientada a la coordinación y articulación para la homologación de criterios y procedimientos para la operación, así como el manejo estandarizado de la semántica en todos los niveles y la gestión para la interacción de los componentes tecnológicos cuando así se requieran.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios	Se tiene la unidad de Logística para gestionar este producto, tecnologías de Información y Comunicación, Monitoreo de la Calidad.
4. Educación y comunicación	Gestión servicios de información y comunicación.	Esta operación está orientada a la atención de requerimientos de las partes interesadas. Búsqueda, extracción y análisis de información para brindar respuesta oportuna, exacta y de calidad a quien lo solicite. Así como el desarrollo de eventos orientados a la educación y la comunicación de la población en general.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios	Se tienen las unidades de Planificación y Control (Transparencia), Monitoreo de la Calidad, Relaciones Públicas y prensa, Capital Humano, para brindar este producto. Operaciones

Producto	Operación	Descripción de la operación	Insumo	Observación
5. Desarrollo y satisfacción del Recurso Humano.	Gestión del Talento Humano Desarrollo del conocimiento Evaluación del desempeño	Se refiere a la planificación e implementación de actividades y proyectos que se realicen para el desarrollo y la mejora de la salud mental, física, condiciones y calidad de vida laboral de las personas funcionarias. Así como elementos relacionados con asegurar la accesibilidad, la igualdad y equidad en todas sus formas. Además del desarrollo profesional, competencial y del conocimiento para la mejora de la gestión institucional.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios	Para esta labor se tiene la unidad de Capital Humano.
6. Reportes de emergencia	Atención oportuna a las emergencias	Esta operación se refiere al trámite que se le brinda a los reportes que ingresan por el 9-1-1 para generar los incidentes que se trasladan a las instituciones vinculadas y articuladas.	Hardware Software Recurso Humano Presupuesto Servicios	Para esta operación se tiene a la unidad de operaciones que es quien la desarrolla.

Cod	Producto final			Proceso Productivo	Resultados con los que contribuye	Observaciones
	Nombre	Unidad de medida	Usuarios			
01	Servicio de recepción, atención, traslado de reportes de emergencia.	Llamadas y reportes	Población del país en situación de emergencia.	Abarca la recepción, atención y traslado de las de los reportes de emergencia.	2. Traslado de incidentes de emergencia hacia las institucionales vinculadas y articuladas	Se trata de la razón de ser de la institución, pero de acuerdo con los resultados es necesario tomar medidas para asegurar la atención oportuna, eficiente y eficaz de los reportes de emergencia.

## 10. Riesgos

Para regular la materia de riesgos, la institución de conformidad con las Directrices del SEVRI y las Normas técnicas de control interno emitidas por la Contraloría General de la República, definió su Marco Orientador de Control Interno como instrumento institucional para el cumplimiento de las regulaciones antes mencionadas, en este sentido, el documento mencionado tiene dentro de sus objetivos promover el cumplimiento del Plan Estratégico del Sistema de Emergencias 9-1-1 mediante una valoración apropiada de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos definidos en el Plan, por lo que, emana de la norma descrita la obligación institucional de aplicar este documento normativo en la valoración de riesgos institucional en conjunto con el Comité Ejecutivo de Riesgos Institucional debidamente oficializado e instaurado.

Para dichos efectos, los riesgos estratégicos una vez que se oficializa la estrategia, procede a revisarlos y establecer el análisis necesario de acuerdo con el marco normativo interno.

## 11. Divulgación del Plan Estratégico

El plan estratégico define el rumbo de la institución, para los próximos cinco años, por ello la institución se asegura de mantener informados al personal funcionario para que puedan verificar de qué trata y cuáles son los objetivos que se tienen trasados.

La divulgación del documento es parte de la socialización y la transparencia de la gestión pública, así como la rendición de cuentas, esto conlleva a que la administración defina las formas de comunicar no solamente el Plan Estratégico, sino los resultados de su ejecución, tomando en cuenta las necesidades de información de las partes interesadas, en este sentido, se definen algunas acciones que podría adoptar la Administración para este fin:

- Divulgar por medio de correo electrónico el documento y sus posibles actualizaciones y dar acceso a los grupos internos para su conocimiento y lectura.
- Hacer una versión resumen del documento PEI que pueda ser de fácil lectura a las partes.
- Implementar infografías que muestren lo que se pretende desarrollar en el periodo estimado y las modificaciones que este podría estar sufriendo.
- Sesiones de divulgación del PEI en conjunto con la Comisión de Valores
- Publicación del PEI en sitios donde las partes interesadas puedan acceder a este.

## 12. Evaluación y Seguimiento del Plan Estratégico

Para la evaluación y seguimiento del Plan Estratégico, se utilizará el módulo implementado en el ERP en el módulo de Planificación Presupuestaria, el seguimiento se hará sobre las metas, de acuerdo con lo que se configure. Cuando se actualice el avance de las metas, estas actualizarán automáticamente el indicador que tienen asociado.

Los indicadores contendrán información como tipo de indicador, descripción, estado, unidad de medida, los responsables, el presupuesto, periodicidad del seguimiento de este.

Dentro de otros datos, se definen la tendencia esperada, el resultado a mayor unidad de medida, si es de impacto o resultado, así como una justificación sobre el no cumplimiento o ejecución de este.

Este se analizará con base en la recopilación obtenida en la herramienta, la cual suministrará información por medio de una serie de reportes, sobre el grado de cumplimiento, metas cumplidas, y una matriz de reporte del plan, ejecución de metas, entre otros, estos reportes permitirán elaborar el informe correspondiente dirigido a la Dirección para la toma de decisiones, e instancias externas en cumplimiento con lo que solicitan, así como para la publicación en el portal de transparencia.

De igual forma, el plan será revisado al menos una vez al año para identificar posibles desviaciones, ajustar o adecuar la gestión a la realidad institucional acorde con los recursos y las posibilidades de ejecución del momento.

