

# Plan Operativo Institucional 2023



SIEMPRE ALERTAS

Planificación y Control

Setiembre, 2023



## CONTENIDO

1. Introducción	2
2. Marco Jurídico	3
3. Marco Filosófico	6
4. Estructura Organizativa	9
5. Ejes, objetivos, metas y actividades del Plan Estratégico	9
6. Diagnóstico Organizacional	13
7. Plan Operativo Institucional 2023	15
8. Distribución del presupuesto 2023	21
9. Resumen, Plan-Presupuesto 2023	28

## 1. Introducción

Como parte del quehacer operativo anual, el Sistema de Emergencias 9-1-1 en apego a los lineamientos técnicos y metodológicos para la formulación del Plan Operativo Institucional, presenta el Plan Operativo Institucional 2023.

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

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

En cumplimiento del principio de vinculación el Plan Operativo 2023, se encuentra articulado con el Plan Estratégico Institucional y el presupuesto institucional. El documento es elevado a la Dirección para su aprobación y a la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 junto con el presupuesto institucional dada la vinculación entre ellos y la aprobación que debe hacer esa instancia al presupuesto institucional.

## 2. Marco Jurídico

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

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

#### *“ARTÍCULO 1.- Creación*

*Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes. El nivel de desconcentración será máximo, según el inciso 3) del artículo 83, de la Sección I, Capítulo III, Título III de la Ley General de la Administración Pública, respecto a las competencias que, de manera exclusiva, la presente ley asigna al Sistema”. (Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997).*

Sobre la regulación y funciones el mismo cuerpo normativo indica:

#### *“ARTÍCULO 2.- Regulación*

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

#### *ARTÍCULO 3.- Funciones*

*Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1: a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes. Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado. b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia. c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él. d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad. e) Desarrollar y mantener un sistema que permita la recepción, atención, transferencia y canalización de las comunicaciones, que deban por su naturaleza ser atendidas por el Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres (Coavifmu). Además, deben suministrar asesoramiento, soporte, asistencia, los enlaces necesarios, equipos de datos y comunicaciones y cualquier otro recurso necesario que requiera el Centro Operativo de Atención a La Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las mujeres (Coavifmu) del Instituto Nacional de las Mujeres, para lograr su funcionamiento, objetivo y atender las situaciones encomendadas en la Ley 7801, Ley del Instituto Nacional de las Mujeres,*

de 30 de abril de 1998. (Así reformado por el artículo único de la Ley No. 9547 del 17 de mayo de 2018). (Inciso e) agregado según el artículo 4 de la Ley No. 10158 del 11 de marzo de 2022).

b) Dictámenes

Mediante dictamen C-171-1996 del 18 de octubre de 1996, la Procuraduría General de la República, define al Sistema de Emergencias 9-1-1 *“...como un órgano de desconcentración máxima, “adscrito” al Instituto Costarricense de Electricidad, al cual se le atribuyó “personalidad instrumental”, con el objeto de posibilitar una gestión autónoma de los recursos que, conforme a la Ley No. 7566, corresponden al Sistema.”*

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

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

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

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

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

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

*sus propias políticas de organización y ejecutar su presupuesto. Ello implica el poder administrar sus recursos y liquidarlos oportunamente ante las entidades que por ley corresponden, con total independencia del ICE (...) la atribución de la "personalidad tiene como objeto permitir una gestión independiente de los recursos del Sistema".*

De las atribuciones y potestades del Director, Procuraduría General de la República C-158-98 del 7 de agosto del 1998. *"La Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 se encarga de definir y establecer expresamente cuáles son las atribuciones y potestades conferidas al Director Ejecutivo del citado órgano".*  
Concretamente, el artículo 8 de la ley de cita dispone:

*"El Sistema funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad. El Director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.*

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

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

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

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

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

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

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

*El Sistema, dentro del marco de sus competencias, no se encuentra sujeto a restricciones que se le impongan al ICE. Sin embargo, en relación con las materias no desconcentradas, eventualmente*

*podría resultar sujeto a las restricciones que se le impongan al citado instituto. En todo caso, el Sistema, por sí, puede ser objeto de regulaciones y directrices de parte del señor Presidente de la República y la Autoridad Presupuestaria.*

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

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

### 3. Marco Filosófico

#### **Misión**

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

#### **Visión**

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

#### **Valores institucionales**

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

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

**Disciplina:** Es el cumplimiento de las acciones, normas y procedimientos que determinan las obligaciones y que permiten brindar un servicio de calidad, orden, eficacia y excelencia como parte del deber y responsabilidad, para estar en condiciones de realizar las actividades que nos piden y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedores de la confianza de los ciudadanos.

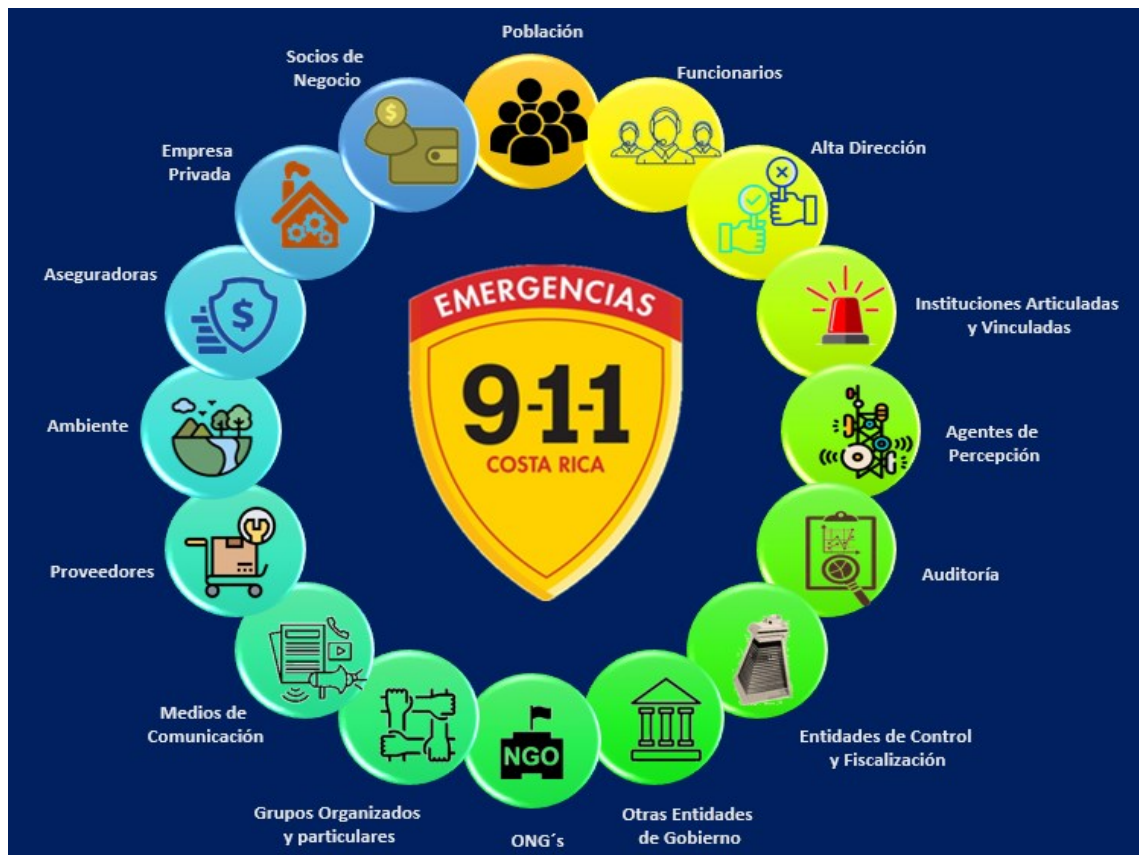
**Compromiso:** Tomar conciencia de la importancia y el cumplimiento de la labor, poniendo al máximo las capacidades, conociendo y aceptando las obligaciones de hacer el trabajo con excelencia.

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

### Valor Público

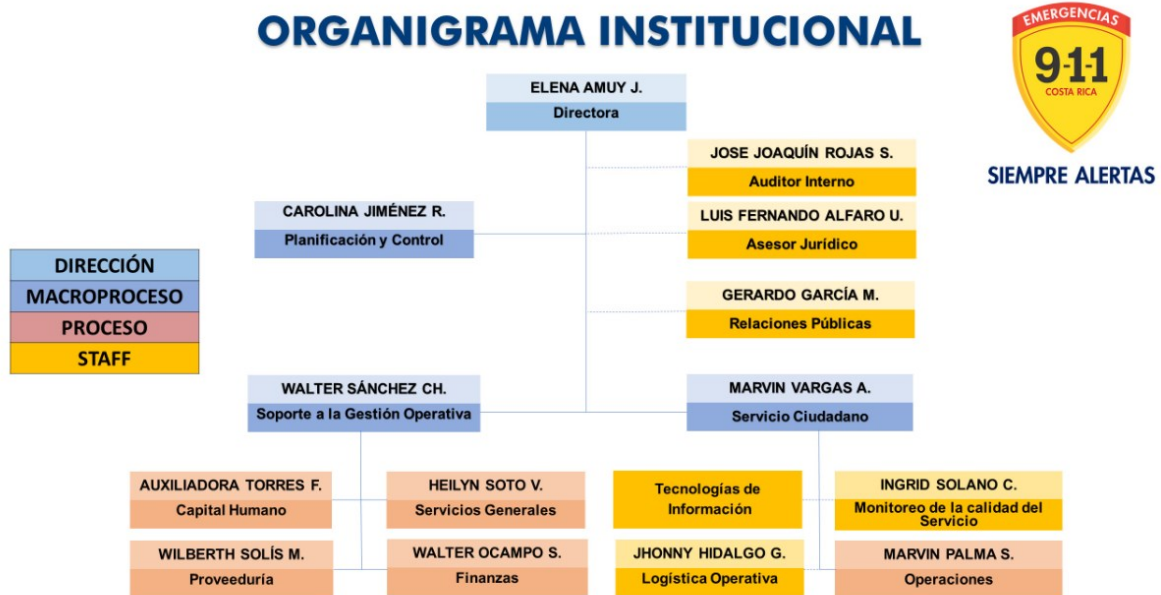
Asegurar la atención efectiva de las emergencias

### Partes Interesadas



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

## 4. Estructura Organizativa



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

Eje	Eje estratégico 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 1.1</b> Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1
<b>Meta1</b>	Metodología y el plan de acción para establecer los SLA del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2021.
<b>Actividades</b>	1. Formulación de una metodología para establecer los parámetros de los SLA para el Sistema de Emergencias 9-1-1. 2. Elaboración del plan de acción para establecer los SLA a partir de la priorización por tipo de incidente. 3. Validación de la Comisión Coordinadora sobre el esquema de interoperabilidad y el modelo de gestión de la calidad en el SE911
<b>Meta 2</b>	Acuerdos de nivel de servicio de cada una de las instituciones adscritas para el 2021.
<b>Actividades</b>	1. Discusión y acuerdo, <i>en conjunto</i> , de los niveles de servicio establecidos y por establecer de cada una de las instituciones adscritas. 2. Capacitación y actualización de los parámetros de los SLA y los protocolos respectivos al personal de todas las instancias del Sistema de Emergencias 9-1-1. 3. Seguimiento a los niveles de servicio alcanzados y tomar las decisiones o acciones correctivas necesarias para su implementación efectiva.
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 1.2</b> Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.
<b>Meta 1</b>	Esquema de planificación y gestión con base en resultados y riesgos para el 2021.
<b>Actividades</b>	1. Desarrollo de un proceso participativo y las herramientas para el desarrollo de planes estratégicos y operativos con base en resultados y valoración de riesgos. 2. Capacitación de los funcionarios de la entidad 9-1-1 en el proceso y las herramientas de planificación estratégica y operativa.
<b>Meta 2</b>	1. Esquema de gestión implementado con seguimiento y evaluación para el 2022. • Al menos el 90% del personal capacitado. • Seguimiento semestral.

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

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

<b>Eje</b>	<b>Eje estratégico 2: Desarrollo e innovación de las tecnologías de información y comunicación (TICs)</b>
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento de requerimientos para la adquisición o desarrollo de un aplicativo, contemplando las tecnologías emergentes disponibles en el mercado (inteligencia artificial, geolocalización, sistemas móviles) e integración a servicios tracking, siguiendo la norma ISO 22320</li> <li>2. Escogencia de la opción de aplicativo CAD adecuado a los requerimientos de operación del Sistema 9-1-1.</li> <li>3. Plan de inversión para la implementación de un sistema para la gestión (CAD) del 9-1-1. Plazo de la inversión 36 meses.</li> </ol>
<b>Meta 4.</b>	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de un estudio técnico y de mercado para las opciones de arrendamiento de un centro de cómputo alterno.</li> <li>2. Desarrollo de un estudio técnico y de mercado de herramientas tecnológicas para implementar en las instalaciones del 9-1-1 que mejore las condiciones de operación</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 2.2</b> Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente
<b>Meta 1</b>	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento de requerimientos para la adquisición o desarrollo de la plataforma de servidores y almacenamiento requeridos para los servicios de TI incluyendo los servicios de sitio alterno.</li> <li>2. Consolidación de la infraestructura de servidores y almacenamiento.</li> <li>3. Dimensionamiento del requerimiento de espacio acondicionado con sistemas alternos de energía y telecomunicaciones para los servicios del 9-1-1 para tener una condición para la prestación del servicio al 99%.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Aplicativo para la gestión financiera, de recursos humanos, materiales y de administración general
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento de requerimientos para la adquisición de un aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración.</li> <li>2. Plan de inversión para el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración aprobado.</li> <li>3. Asignación del recurso humano requerido para la adecuada funcionalidad de la plataforma tecnológica y el cumplimiento de las directrices legales y de control interno.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 2.3</b> Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias
<b>Meta 1.</b>	Herramientas para el procesamiento y análisis de amplios volúmenes de datos implementadas.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de un estudio técnico y de mercado para las opciones de la adquisición de la solución integrada en análisis de minería de datos.</li> <li>2. Implementación de la opción de solución para el análisis de datos.</li> </ol>

<b>Eje</b>	<b>Eje estratégico 3: Gestión de recursos financieros y materiales</b>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.1</b> Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera
<b>Meta1</b>	Control efectivo sobre los ingresos actuales.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapeo de los agentes de percepción y elaboración de bases de datos con la información requerida sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan y las bases imponibles.</li> <li>2. Formulación e implementación con el apoyo de la Tributación Directa, de mecanismos automatizados para el control efectivo sobre los ingresos provenientes de los agentes de percepción de las tasas tributarias.</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Fuentes de ingreso adicionales.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de la reglamentación para artículo 7 Ley 7566 (tasa de financiamiento) o promoverla en el Proyecto de Ley.</li> <li>2. Desarrollo de una estrategia para dar seguimiento al Proyecto de Ley.</li> </ol>
<b>Meta 3.</b>	Control de las llamadas indebidas mejorado.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de los números telefónicos que generan llamadas indebidas de todos los operadores de servicios de telecomunicaciones para realizar la cobranza efectiva y oportuna de multas.</li> <li>2. Mejoramiento de los procesos de cobro y elaboración de la reglamentación para artículo, 16,17, 18, 19, 20 LEY 7566 (multas llamadas indebidas) o promoverla en el Proyecto de Ley.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.2</b> Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.

Eje	Eje estratégico 3: Gestión de recursos financieros y materiales
<b>Meta 1</b>	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articulación del Plan Estratégico Institucional, Plan Estratégico de Tecnologías de Información, Plan de Adquisiciones, Plan Operativo, con el presupuesto institucional.</li> <li>2. Mejoramiento del proceso de planificación-presupuesto operativo</li> <li>3. Mejoramiento del proceso de contratación administrativa y pagos a proveedores.</li> <li>4. Implementación de un sistema de rendición de cuentas</li> </ol>
<b>Meta 2</b>	Módulo de Costos de actividades implementado en el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración (ERP).
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de los requerimientos, procedimientos, controles y estructura de costos.</li> <li>2. Capacitación de funcionarios en el uso e implementación del módulo de costos.</li> <li>3. Operación del módulo de costos como insumo para la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 3.3</b> Mejorar las condiciones de infraestructura física
<b>Meta 1.</b>	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia, realizado.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento de requerimientos para instalaciones físicas adecuadas a la operación continua y segura del 9-1-1.</li> <li>2. Elaboración del estudio de factibilidad y las opciones de implementación.</li> <li>3. Elaboración del plan de inversión para la implementación de la planta física en donde operen los servicios del 9-1-1.</li> </ol>

Eje	Eje estratégico 4: Gestión del Talento Humano
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.1</b> Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1
<b>Meta1</b>	Cultura meta implementada.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres de definición de la cultura organizacional meta (considerando la calidad, el liderazgo efectivo y comunicación asertiva)</li> <li>2. Identificación de las brechas entre cultura organizacional actual y cultura organizacional meta.</li> <li>3. Diseño del Plan de acción de cierre de brechas</li> <li>4. Implementación y evaluación del plan de cierre de brechas</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.2</b> Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1
<b>Meta 1.</b>	Procesos (políticas y herramientas) de gestión de talento humano por competencias implementados.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de las políticas de talento humano</li> <li>2. Implementación de los procedimientos de gestión requeridos por el área de talento humano.</li> <li>3. Elaboración de las herramientas requeridas para los procesos de gestión del talento humano.</li> <li>4. Evaluación continua del funcionamiento de los procesos de gestión de talento humano.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo 4.3</b> Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.
<b>Meta 1</b>	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición de las brechas de competencias individuales.</li> <li>2. Elaboración de planes de cierre de brechas.</li> <li>3. Implementación de los planes de cierre de brechas.</li> <li>4. Evaluación de las competencias individuales desarrolladas vs la brecha determinada</li> </ol>

## 6. Diagnóstico Organizacional

Para el ejercicio 2023 se consideraron tanto elementos positivos como negativos que han incidido en la gestión institucional, estos últimos sin duda alguna han erosionado las posibilidades de que el Servicio que brinda la Institución a la población crezca y se fortalezca conforme las crecientes necesidades que tiene el país.

En ese sentido los aspectos vinculados a la regla fiscal han minado las posibilidades internas de la institución de cara a la prestación del servicio, pues se han convertido en una limitación para implementar procesos de mejora continua que permitan obtener resultados institucionales que son incluso contemplados en la ley.

Dentro de los aspectos positivos que presentan oportunidades importantes para fortalecer la gestión de la institución son:

- Aprobación en segundo debate del Proyecto de Ley No. 22.732 para eximir al Sistema de Emergencias 9-1-1 de la Regla Fiscal.
- La organización cuenta con ingresos propios, asegurados por la tasa de financiamiento sobre servicios telefónicos y de telecomunicaciones según lo establecido en el artículo 7 de la ley 7566 "Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- El amparo de ley 7566 el Sistema de Emergencia 9-1-1, es la organización encargada de la atención de llamadas de emergencias en todo el territorio costarricense, mediante un número único y generalmente reconocido.
- El sistema informático de atención a emergencias de la organización es un aplicativo desarrollado por nuestro personal, por lo que está diseñado conforme las necesidades para particulares de nuestro país.
- La institución ha trabajado en documentar procedimientos y protocolos, los cuales ha sido debidamente aprobados por las instituciones adscritas que aseguran una homologación en las acciones de atención a la población.
- Se cuenta con personal, comprometido, capacitado y con experiencia que brinda un servicio de calidad a la población.
- Se ha promovido la integración con las instituciones de respuesta y apoyo que permite la apertura y el trabajo en equipo para brindar un mejor servicio a la población.

- Existe un posicionamiento del Sistema, tanto a nivel nacional como internacional que ha permitido la participación en diferentes foros en los que se han interesado en conocer más detalles del modelo desarrollado en Costa Rica.

A pesar de los elementos positivos ya detallados, la institución ha visto limitado su accionar en diferentes ámbitos, las cuales representan debilidades de cara al servicio al usuario y a la gestión interna.

Las limitaciones presupuestarias para la mejora y ampliación de los servicios asociadas a la regla fiscal, debido a la restricción en el gasto y la inversión institucional, no han permitido:

- o Acceder y mantener mejoras tecnológicas, de acuerdo con los requerimientos de ampliación del servicio para que sea más eficiente y eficaz, conforme a las nuevas necesidades de la población.
- o Se ha imposibilitado la implementación de mejoras en el acceso a personas con discapacidad.
- o Se ha limitado el cumplimiento de requerimientos necesarios y establecidos por normativa, como es el caso de la Seguridad de la Información y los elementos que conllevan toda su implementación en aras de lograr un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- o Contratación de personal operativo para fortalecer la prestación del servicio de atención de llamadas de emergencias.
  - No se ha logrado disponer del personal suficiente y especializado para documentar y actualizar toda la normativa necesaria para la mejora de los controles y las acciones institucionales.
  - No ha sido posible contar con el personal necesario para fortalecer procesos asociados a la Seguridad de la Información.
  - No se contado con los recursos necesarios para la ejecución de planes que fortalezcan las habilidades duras y blandas del personal, de cara una transformación de la organización y el establecimiento de Sistemas de Gestión necesarios para mejorar el Servicio.
  - No ha sido posible implementar una nueva estructura de cara a la Transformación Organización que permita a la institución ser más eficiente en las acciones que la le asignado.

## 7. Plan Operativo Institucional 2023

### 7.1. Fuentes de financiamiento

Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes de Financiamiento para el presupuesto 2023

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

### 7.2. Objetivos Estratégicos

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, objetivos estratégicos vinculados en el Plan Operativo Anual 2023

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

Fuente: Planificación y Control, Herramienta iPsum

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, estructura programática institucional para el Plan Operativo Anual 2023



### 7.3. Productos y objetivos específicos

8. Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Productos y Objetivos Estratégicos del Subprograma Servicio Ciudadano, Plan Operativo Institucional 2023

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Logística Operativa	Genérico	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	Interoperabilidad
Logística Operativa	Estratégico	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	Metodología y el plan de acción para establecer los SLA del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2021.

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Logística Operativa	Estratégico	Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del Sistema de Emergencias 9-1-1	Acuerdos de nivel de servicio de cada una de las instituciones adscritas para el 2021.
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque de interoperabilidad para el 2022.
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Calidad de la atención del servicio
Monitoreo de la Calidad del Servicio	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Reconocimiento de las buenas prácticas de gestión en la atención efectiva de emergencias a partir del 2022.
Operaciones	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado
Operaciones	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia
Servicio Ciudadano	Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia. /Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno. / Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Servicios Operativos y Tecnológicos
Soporte Tecnológico	Genérico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Fortalecer el procesamiento y análisis de datos para la prevención de emergencias	Herramientas para el procesamiento y análisis de amplios volúmenes de datos implementadas
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Disponibilidad del servicio 24/7, 365 días
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Aplicativo para la gestión financiera, de recursos

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
			humanos, materiales y de administración general.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Aplicación que permita la atención de emergencias, interoperación y trazabilidad de la gestión de los servicios, implementada.
Soporte Tecnológico	Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

*Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Productos y Objetivos Estratégicos del Subprograma Gestión administrativa y de apoyo, Plan Operativo Institucional, 2023*

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Archivo Central	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Apoyo
Asesoría Jurídica	Específico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Servicios de apoyo
Auditoría Interna	Genérico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Servicios de Control
Capital Humano	Estratégico	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1
Capital Humano	Genérico	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios de Recurso Humano
Capital Humano	Estratégico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas
Capital Humano	Estratégico	Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	Cultura meta implementada
Dirección	Específico	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales
Finanzas	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos,	Servicios Financieros

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
		para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	
Finanzas	Estratégico	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional
Finanzas	Estratégico	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Módulo de Costos de actividades implementado en el aplicativo para la gestión financiero, contable y de administración (ERP)
Finanzas	Estratégico	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control de las llamadas indebidas mejorado
Planificación y Control Interno	Genérico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Servicios de Planificación y Control
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de gestión implementado con seguimiento y evaluación para el 2022. Al menos el 90% del personal capacitado.  Seguimiento semestral Evaluación anual del esquema
Planificación y Control Interno	Estratégico	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	Mejora sistemática de los procesos definidos en el Mapa de Procesos vigente
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Implementar el proceso de transformación organizacional del Sistema de Emergencias 9-1-1
Planificación y Control Interno	Estratégico colaborativo	Mejorar la efectividad del gasto y la inversión de la institución.	Ejecución presupuestaria ejecutada de acuerdo con la planificación institucional
Planificación y Control Interno	Estratégico	Implementar la planificación y la gestión con base en resultados y riesgos de la entidad 9-1-1.	Esquema de planificación y gestión con base en resultados y riesgos para el 2021.
Proveeduría	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento
Relaciones Públicas y Prensa	Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar el riesgo psicosocial laboral	Plan de intervención del riesgo psicosocial
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la ergonomía laboral	Implementar programa de ergonomía

Centro de Costo	Nivel objetivo	Objetivo	Producto específico
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la seguridad y las emergencias	Implementación de planes de respuesta y prevención de riesgos a los se ven expuestos los colaboradores (compra de equipos de protección personal, implementación de planes)
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar la higiene laboral	Implementación de planes de intervención ante Pandemias
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Audiometrías de tamizajes y clínicas
Salud y Seguridad Ocupacional	Específico	Gestionar servicios de atención médica y audiometrías para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1	Servicios de atención médica laboral y medicina asistencial
Servicios Generales	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales
Servicios Generales	Estratégico colaborativo	Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Fuentes de ingreso adicionales
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico colaborativo	Obtener las fuentes de ingreso necesarias para lograr la sostenibilidad financiera	Control efectivo sobre los ingresos actuales
Soporte a la Gestión Administrativa	Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.  Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios Financieros y Administrativos
Soporte a la Gestión Administrativa	Estratégico	Mejorar las condiciones de infraestructura física	Estudio de factibilidad para contar con instalaciones adecuadas para la operación del 9-1-1 de acuerdo con normas internacionales en la materia, realizado

## 8. Distribución del presupuesto 2023

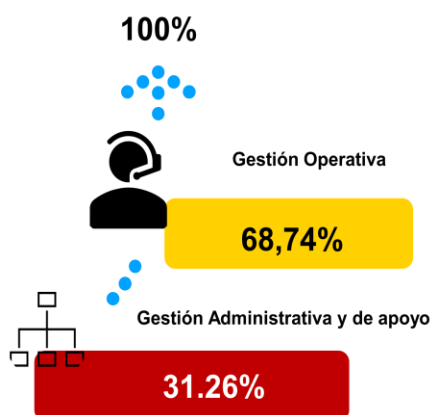
La estructura programática divide el plan y el presupuesto en dos subprogramas denominados gestión operativa y gestión administrativa y de apoyo, en cuyo caso, el 100% del presupuesto se distribuye entre ambos.

Para el 2023, tal y como se observa en la figura adjunta más del 50% del presupuesto está asignado al subprograma denominado Gestión Operativa, este proceso es en el que se centra la atención del servicio de emergencias a la población.

Cabe resaltar que, a pesar de las limitaciones presupuestarias dictadas por la regla fiscal, la Administración realizó su mayor esfuerzo por enfocar la gestión del periodo 2023 de manera que, los recursos se concentraran en asegurar, por un lado, el servicio diario que se brinda a la población y por otro la continuidad de este ante cualquier situación que se presente.

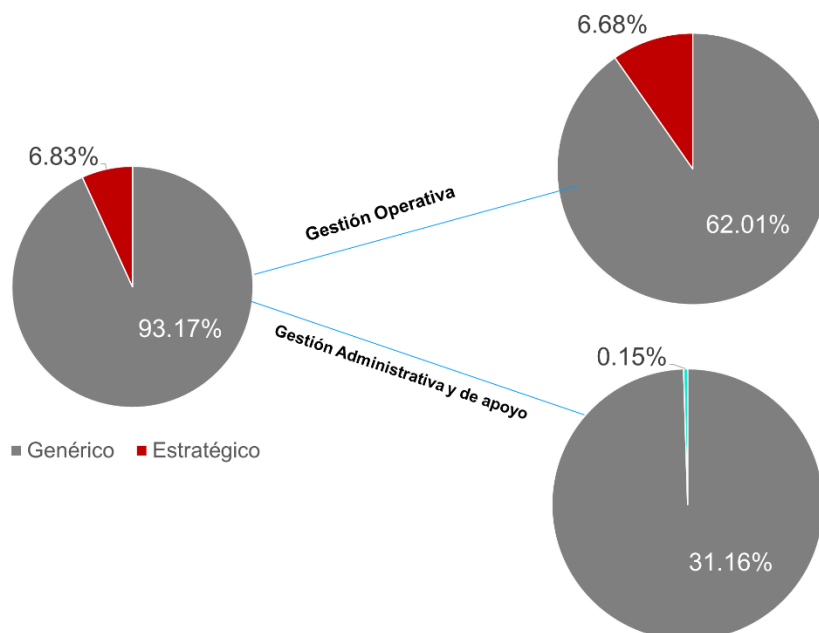
En este sentido, se han proyectado las necesidades para dar mantenimiento a los contratos vigentes y de alguna manera para que se logren proyectos que permitan a la institución mejorar en la gestión que realiza en beneficio de la población.

*Ilustración 1 Distribución porcentual del presupuesto por subprograma*



De acuerdo con los objetivos definidos para cada programa presupuestario, se tiene la que la distribución del presupuesto quedó de la siguiente manera:

Ilustración 2 Distribución porcentual del presupuesto por tipo de objetivo y subprograma



El 100% del presupuesto se distribuyó entre los objetivos estratégicos y específicos, cada subprograma. El 6.68% de los objetivos estratégicos corresponden al programa Gestión Operativa y el 0.15% al de Gestión Administrativa y Apoyo. Esto es así debido a que, muchas de las acciones definidas en el Plan Estratégico se encuentran en fases iniciales que no requieren una asignación presupuestaria.

Los recursos de estos objetivos estratégicos se orientan a:

- Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1
- Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente
- Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.

El 62.01% de los recursos se orientan a los objetivos genéricos del programa de Gestión Operativa y un 31.16% al de Gestión Administrativa y de apoyo, lo que demuestra el compromiso de la administración por mantener el servicio a la ciudadanía.

Estos objetivos se encuentran orientados:

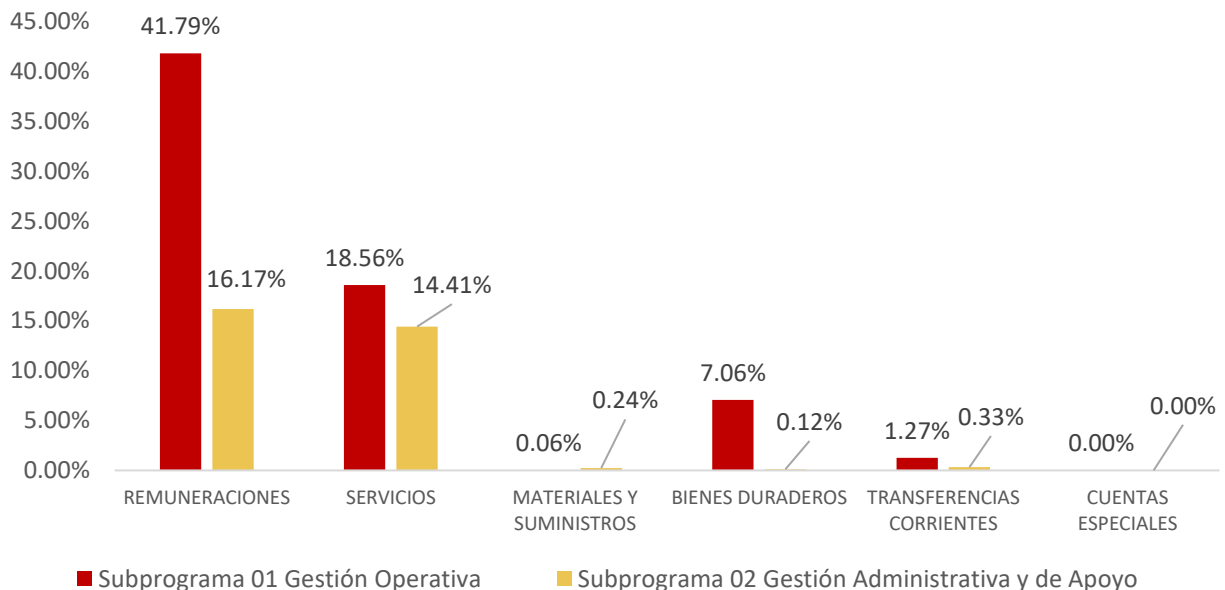
- Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.
- Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la

prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.

- Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.
- Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.
- Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.
- Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.

A continuación, en el gráfico 1 se puede observar que la mayoría del presupuesto está asignado en materia de remuneraciones al Subprograma de Gestión Operativa, cuyas funciones son las que permiten brindar el servicio a la población y mantener la continuidad de este. Así como los servicios y bienes duraderos dentro de este subprograma son los destinados para asegurar la prestación de las operaciones de la institución.

*Gráfico 1: 3 Distribución del presupuesto por partida presupuestaria según subprograma*



Fuente: Elaboración propia con datos suministrador por unidad Financiera

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Porcentaje de presupuesto asignado por objetivo, Plan Operativo Institucional, 2023

TIPO	OBJETIVOS	%
Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	73.530%
Genérico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	18.891%
Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	6.175%
Estratégico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	0.505%
Genérico	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 911	0.242%
Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	0.195%
Genérico	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 911	0.147%
Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	0.116%
Genérico	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	0.049%
Estratégico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	0.146%
Genérico	Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 911	0.003%
Genérico	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	0.001%
<b>TOTAL</b>		<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia basado en datos suministrados por Unidad de Finanzas

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

La siguiente tabla, desglosa los productos definidos en la institución para el logro de las acciones estratégicas y su correspondiente porcentaje de presupuesto asignado para el ejercicio 2023.

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1- Porcentaje de presupuesto asignado por producto , Plan Operativo Institucional, 2023

Producto	%
Servicios de Recurso Humano	59.603%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	18.883%
Servicios Generales	13.786%
Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	6.175%
Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.	0.505%
Programa de Salud Integral	0.242%
Educación y Comunicación	0.195%
Programa de seguridad y atención de emergencias	0.147%
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	0.116%
Servicios Financieros	0.108%
Servicios de Aprovechamiento	0.082%
Calidad de la atención del servicio	0.146%
Servicios de Planificación y Control	0.008%
Programa de Higiene Ambiental	0.003%
Interoperabilidad	0.001%
	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia basado en datos suministrados por Unidad de Finanzas

Las actividades proyectadas en el Plan Operativo 2023 se desglosan en las siguiente donde se puede apreciar de acuerdo con la partida asignada lo que se pretende ejecutar.

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1, Actividades a ejecutar según partida presupuestaria, Operativo Institucional, 2023

PARTIDA	ACTIVIDAD
Servicios	Adquisición del Servicio de Mantenimiento de Equipo y Mobiliario de Oficina
	Capacitación
	Continuidad del Servicio Administrado ERP
	Continuidad del Servicio de Fumigación
	Continuidad del Servicio de GPS
	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de Dispensadores de Agua y equipo de comedor
	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de la Flotilla Vehicular
	Contratación de Auditoría Externa a los Estados Financieros
	Mantenimiento de Cilindros de Oxígeno de Brigada
	Mantenimiento de luxómetro

PARTIDA	ACTIVIDAD
	Pago de Apartado Postal
	Pago de especies fiscales de contrataciones
	Pago de las comisiones bancarias.
	Pago de Marchamo de la Flotilla Vehicular
	Pago de peajes y parqueos
	Pago de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular
	Pago de RTV de la Flotilla Vehicular
	Pago de Servicio Celular
	Pago de Suministro de Agua
	Pago de viáticos
	Pago del servicio de correo certificado para el envío de expedientes de Multas por llamadas indebidas
	Pago del Suministro de Energía Eléctrica
	Pago póliza de riesgos de trabajo del INS
	Pago servicio uso plataforma SICOP y firmas digitales
	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo
	Publicaciones en el diario oficial La Gaceta
	Seguimiento y control de las audiometrías
	Seguimiento y control de las citas del Servicio de Salud Integral
	Servicio de hospedaje en data center (IDC/ICE)
	Supervisión contratos de licencias
	Supervisión de contratos de mantenimiento de equipos electromecánicos
	Supervisión de contratos de mantenimiento de UPS
	Supervisión del Servicio de Vigilancia
	Supervisión Servicio de Alquiler del Edificio
	Supervisión Servicio de arrendamiento de dispositivos telefónicos
	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo
	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de comunicación
	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de impresión y fotocopiado
	Supervisión Servicio de Limpieza

PARTIDA	ACTIVIDAD
	Supervisión Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para las unidades de aire acondicionado de la sala de equipos del 9-1-1
	Supervisión Servicio Plataforma de voz IP en la Nube con el ICE
	Supervisión Servicios de telecomunicaciones con el ICE
Materiales y Suministros	Adquisición de artículos para mantenimiento de flotilla vehicular
	Adquisición de baterías
	Adquisición de combustible para la flotilla vehicular
	Adquisición de Repuestos
	Compra de insumos para botiquines
	Compra de normas
	Compra de Repuestos
	Compra de Uniformes
	Contratación de suministros
	Materiales alusivos a la institución para actividades internas y externas de la Institución
Programa de mantenimiento preventivo y correctivo	
Bienes Duraderos	Actualización del Sistema de respaldos de información
	Adquisición de mobiliario para comedor
	Adquisición de pruebas psicométricas
	Adquisición de teléfonos celulares
	Adquisición de UPS
	Compra de Equipo para Operaciones
	Compra de licencias de software para el ambiente virtual y motor de base de datos en el sitio alternativo de procesamiento de información
	Compra de servidores para renovar la infraestructura de la gestión administrativa.
	Compra de servidores redundantes para sitio alternativo de procesamiento de información
	Compra de unidad de almacenamiento para renovar la plataforma tecnológica de la gestión administrativa.
	Compra de unidad de almacenamiento para sitio alternativo.
Renovación de certificado digital para el sitio web.	

Fuente: Elaboración propia basado en datos suministrados por Unidad de Finanzas

## 9. Resumen, Plan-Presupuesto 2023

### MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 01: GESTIÓN OPERATIVA

SUBPROGRAMA	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD A EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Remuneraciones	€2 205 556 820.74
<b>TOTAL, REMUNERACIONES</b>					<b>€2 205 556 820.74</b>
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de impresión y fotocopiado	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€4 795 200.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio de arrendamiento de dispositivos telefónicos	1.01.02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	€26 490 240.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión contratos de licencias	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€36 910 080.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipos de comunicación	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€324 576 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€135 648 000.00

01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio Plataforma de voz IP en la Nube con el ICE	1.01.99 Otros alquileres	€297 477 014.40
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicios de telecomunicaciones con el ICE	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€126 000 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Servicio de telefonía celular utilizado para la atención de incidentes de TI (Personal de Guardia)	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€150 000.00
01 Gestión Operativa	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Pago de servicios celulares	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€656 796.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Servicio de hospedaje en datacenter (IDC/ICE)	1.03.07 Servicios de tecnologías de información	€12 096 000.00
01 Gestión Operativa	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	Interoperabilidad	Pago de peajes y parqueos	1.05.01 Transporte dentro del país	€10 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo	1.05.01 Transporte dentro del país	€50 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo	1.05.02 Viáticos dentro del país	€1 210 000.00

01 Gestión Operativa	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	Interoperabilidad	Pago de viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€54 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contratos de mantenimiento de equipos electromecánicos	1.08.04 Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	€6 921 600.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para las unidades de aire acondicionado de la sala de equipos del 9-1-1	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€3 222 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Supervisión de contratos de mantenimiento de UPS	1.08.08 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	€3 417 120.00
<b>TOTAL, SERVICIOS</b>					<b>€979 684 050.40</b>
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo	2.01.01 Combustibles y lubricantes	€100 000.00
01 Gestión Operativa	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Compra de Repuestos	2.04.02 Repuestos y accesorios	€1 832 950.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Adquisición de baterías	2.04.02 Repuestos y accesorios	€1 100 000.00
<b>TOTAL, MATERIALES Y SUMINISTROS</b>					<b>€3 032 950.00</b>

01 Gestión Operativa	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Compra de Equipo	5.01.03 Equipo de Comunicación	€3 645 730.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Adquisición de UPS	5.01.05 Equipo de cómputo	€25 920 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.	Compra de servidores para renovar la infraestructura de la gestión administrativa.	5.01.05 Equipo de cómputo	€11 520 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Compra de servidores redundantes para sitio alternativo. (Procesamiento de información)	5.01.05 Equipo de cómputo	€54 720 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Compra de unidad de almacenamiento para sitio alternativo.	5.01.05 Equipo de cómputo	€41 652 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1, implementada.	Compra de unidad de almacenamiento para renovar la plataforma tecnológica de la gestión administrativa.	5.01.05 Equipo de cómputo	€15 120 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Renovación de certificado digital para el sitio web.	5.01.05 Equipo de cómputo	€540 000.00
01 Gestión Operativa	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Compra de licencias de software para el ambiente virtual y motor de base de datos en el sitio alternativo procesamiento de información	5.99.03 Bienes intangibles	€217 440 000.00
01 Gestión Operativa	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Actualización del Sistema de respaldos de información	5.99.03 Bienes intangibles	€2 160 000.00
<b>TOTAL BIENES DURADEROS</b>					<b>€372 717 730.00</b>

01 Gestión Operativa	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Transferencias Corrientes	€67 030 075.77
				<b>TOTAL, TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>€67 030 075.77</b>
				<b>TOTAL, SUBPROGRAMA</b>	<b>€3 628 021 626.91</b>

**MATRIZ PAO 2022 SUBPROGRAMA 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO**

SUBPROGRAMA	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD A EJECUTAR	SUBPARTIDA	MONTO PREVISTO
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Remuneraciones	€853 387 580.53
				<b>TOTAL, REMUNERACIONES</b>	<b>€853 387 580.53</b>
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión Servicio de Alquiler del Edificio	1.01.01 Alquiler de edificios, locales y terrenos	€353 501 971.20
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio Administrado ERP	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€172 767 960.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de GPS	1.01.03 Alquiler de equipo de cómputo	€518 400.00

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Suministro de Agua	1.02.01 Servicio de agua y alcantarillado	€12 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago del Suministro de Energía Eléctrica	1.02.02 Servicio de energía eléctrica	€35 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Pago del servicio de correo certificado para el envío de expedientes de Multas por llamadas indebidas	1.02.03 Servicio de correo	€500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Apartado Postal	1.02.03 Servicio de correo	€20 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Pago del Servicio Celular	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€220 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Servicio Celular	1.02.04 Servicio de telecomunicaciones	€97 200.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Publicaciones en el diario oficial La Gaceta	1.03.01 Información	€1 000 000.00

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Pago servicio uso plataforma SICOP y firmas digitales	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€1 904 214.53
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Pago de las comisiones bancarias.	1.03.06 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	€200 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 911	Programa de Salud Integral	Seguimiento y control de las citas del Servicio de Salud Integral	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€10 058 892.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 911	Programa de Salud Integral	Seguimiento y control de las audiometrías	1.04.01 Servicios en ciencias de la salud	€2 700 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Financieros	Contratación de Auditoría Externa a los Estados Financieros	1.04.04 Servicios en ciencias económicas y sociales	€5 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión del Servicio de Vigilancia	1.04.06 Servicios generales	€73 391 505.48
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Supervisión Servicio de Limpieza	1.04.06 Servicios generales	€66 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de RTV de la Flotilla Vehicular	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€85 000.00

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Fumigación	1.04.99 Otros servicios de gestión y apoyo	€475 360.15
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Pago de Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€300 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Viáticos	1.05.02 Viáticos dentro del país	€200 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Póliza de Seguro de la Flotilla Vehicular	1.06.01 Seguros	€3 100 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 911	Programa de seguridad y atención de emergencias	Pago póliza de riesgos de trabajo del INS	1.06.01 Seguros	€7 500 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas	Capacitación	1.07.01 Actividades de capacitación	€7 724 040.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de la Flotilla Vehicular	1.08.05 Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	€1 000 000.00

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición del Servicio de Mantenimiento de Equipo y Mobiliario de Oficina	1.08.07 Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€250 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 911	Programa de Higiene Ambiental	Mantenimiento de luxómetro	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€150 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 911	Programa de seguridad y atención de emergencias	Mantenimiento de Cilindros de Oxígeno de Brigada	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€80 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Continuidad del Servicio de Mantenimiento de Dispensadores de Agua y equipo de comedor	1.08.99 Mantenimiento y reparación de otros equipos	€1 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Pago de Marchamo de la Flotilla Vehicular	1.09.99 Otros impuestos	€2 400 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Pago de especies fiscales de contrataciones	1.09.99 Otros impuestos	€1 250 000.00
<b>TOTAL, SERVICIOS</b>					<b>€760 394 543.36</b>
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de combustible para la flotilla vehicular	2.01.01 Combustibles y lubricantes	€2 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de Repuestos	2.04.02 Repuestos y accesorios	€300 000.00

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Contratación de suministros	2.99.01 Útiles y materiales de oficina y cómputo	€400 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 911	Programa de seguridad y atención de emergencias	Compra de insumos para botiquines	2.99.02 Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	€162 370.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	Servicios de Planificación y Control	Compra de normas	2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	€400 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Materiales alusivos a la institución para actividades internas y externas de la Institución	2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	€5 000 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Aprovisionamiento	Contratación de suministros	2.99.03 Productos de papel, cartón e impresos	€800 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de artículos para mantenimiento de flotilla vehicular	2.99.04 Textiles y vestuario	€20 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	Educación y Comunicación	Compra de Uniformes	2.99.04 Textiles y vestuario	€3 794 862.05
<b>TOTAL, MATERIALES Y SUMINISTROS</b>					<b>€12 877 232.05</b>

02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de teléfonos celulares	5.01.03 Equipo de Comunicación	₡750 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios Generales	Adquisición de mobiliario para comedor	5.01.99 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	₡2 760 000.00
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	Servicios de Recurso Humano	Adquisición de pruebas psicométricas	5.99.03 Bienes intangibles	₡2 600 000.00
				<b>TOTAL, BIENES DURADEROS</b>	<b>₡6 110 000.00</b>
02 Gestión Administrativa y de Apoyo	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	Servicios de Recurso Humano	Pago de Planilla	Transferencias Corrientes	₡17 337 369.21
				<b>TOTAL, TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>₡17 337 369.21</b>
				<b>TOTAL, SUBPROGRAMA</b>	<b>₡1 650 106 725.15</b>
				<b>TOTAL, PRESUPUESTO</b>	<b>₡5 278 128 352.06</b>