



## PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)

2022-2026



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>MARCO LEGAL</b> .....	2
<b>MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	3
MISIÓN .....	3
VISIÓN.....	3
VALORES .....	3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
RESULTADOS INSTITUCIONALES .....	4
<b>PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA</b> .....	5
PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA.....	7
ANÁLISIS FODA .....	14
FORTALEZAS.....	14
DEBILIDADES.....	14
OPORTUNIDADES.....	15
AMENAZAS .....	15
<b>METODOLOGÍA</b> .....	16
Estructura Organizativa: .....	16
Dirección Nacional:.....	17
Secretaría General: .....	17
Dirección Legal.....	18
Dirección Administrativa y Financiera: .....	20
Dirección de Planeación y Monitoreo:.....	21
Dirección de Talento Humano: .....	22



Dirección Nacional del Centro de Emergencias y Coordinaciones de Operaciones: .....	23
Dirección del Centro de Excelencia Formativa:.....	23
Dirección de Tecnología:.....	24
Dirección de Comunicación y Publicidad: .....	24
Dirección de Proyectos .....	25
Unidad de Transparencia: .....	25



## INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), es la institución del Estado, responsable de coordinar la atención integral de las llamadas de Emergencia dirigidas al número de teléfono Nueve, Uno, Uno (911) por ciudadanos, residentes y visitantes que se encuentren en el territorio hondureño; encargado de dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad, a través de la facilitación de los recursos y unificación de las comunicaciones de todas las instituciones que integran el sistema a través de un Centro integrado de Operaciones de Emergencia y Seguridad, así como el monitoreo de las cámaras de video vigilancia, operando con los más altos niveles de calidad y cuyo fin primordial es resguardar las vidas y bienes materiales.



## MARCO LEGAL

El Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911) es creado mediante Decreto Legislativo No. 58-2015, publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 33,828 de fecha 07 de septiembre de 2015, como un Servicio Público y de Seguridad Nacional, responsable de la atención de las llamadas de Emergencias dirigidas al número de teléfono único Nueve, Uno, Uno (911), realizadas por cualquier persona desde cualquier parte del territorio nacional que requiera seguridad, atención sanitaria, extinción de incendios, salvamento o protección civil, procurando en definitiva dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad y, que se maneje una fuente de información y de valor consolidada.

Mediante Resolución No. CNDS-001/2017, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 34,249 en fecha 26 de enero de 2017, se crea el Reglamento de Sanción a las Llamadas Falsas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), en el cual se establece que toda aquella persona que, utilice la línea Nueve, Uno, Uno (911) y actuando con falsedad o denuncie hechos inexistentes, es acreedor de las sanciones y penas a que hubiere lugar conforme a Derecho.

Mediante decreto Legislativo No. 49-2021, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 35,675, de fecha 02 de agosto de 2021. En el cual se reforma la Ley del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), en el artículo No. 7, quedando de la siguiente manera: "*Créase la Dirección Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (911), adscrita a Secretaría de Estado en el Despacho de la Presidencia...*". Permitiendo con ello iniciar el proceso de ingreso del SNE911 al presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, así como al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAFI).



## MARCO ESTRATÉGICO

### MISIÓN

Somos la institución pública responsable de coordinar la atención de las diferentes emergencias suscitadas a cualquier persona que se encuentre en el territorio nacional, a través de llamadas a la línea telefónica Nueve, Uno, Uno (911), así como, el monitoreo de cámaras de video vigilancia, operando con los más altos estándares de calidad, con la finalidad de proteger vidas y bienes materiales.

### VISIÓN

Ser reconocidos como una institución referente a nivel latinoamericano, en el manejo de las atenciones y coordinaciones de emergencias; ampliando la cobertura de Centros de Emergencias de Coordinaciones y Operaciones, con medios tecnológicos avanzados y equipos de respuesta especializados que permitan brindar atención oportuna, eficiente, segura y de calidad.

### VALORES

- **Vocación de servicio:** Disposición de servir a los usuarios con eficiencia, calidad y calidez.
- **Honestidad:** Este valor moral es fundamental para el crecimiento y desarrollo de la institución.
- **Transparencia:** Información a la ciudadanía sobre los procesos de toma de decisiones, ejecución del gasto público, normas y procedimientos de los funcionarios en sus diferentes cargos.
- **Responsabilidad:** Disposición para informar y rendir cuentas sobre los resultados de la gestión institucional.
- **Confiabilidad:** Componente fundamental en las atenciones de las diferentes emergencias.
- **Integridad:** Principio fundamental para alcanzar el interés general para el cual, la institución fue creada.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- |   |
|---|
| 1. Incrementar las atenciones a las emergencias recibidas para la protección de la vida y bienes materiales.  |
| 2. Desarrollar una cultura de denuncia en la población y el uso correcto de la línea de emergencia nueve, uno, uno (911).                             |
| 3. Optimizar la coordinación de las instituciones integradas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), en la atención de emergencias. |

## RESULTADOS INSTITUCIONALES

- |  |
|--|
| 1. Ampliada la cobertura de atención del SNE 911.  |
| 2. Fomentada una cultura de prevención integral y del buen uso de la línea de emergencias. |
| 3. Fortalecida la Coordinación Interinstitucional y las Capacidades del SNE 911.           |



## PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA

El Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911), debe facilitar la gestión de los recursos y unificar las comunicaciones de radio sobre una misma plataforma para todas las instituciones integrantes de este sistema, a través de un centro único de operaciones de emergencias y seguridad, para efectos administrativos y presupuestarios, con participación de organismos e instituciones públicas, privadas y de cooperación internacional.

El Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911) está integrado por diecinueve (19) instituciones, como ser, La Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad; Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional; Comisión Permanente de Contingencias (COPECO), Policía Nacional de Honduras entre otras;

A la vez se creó la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911), cuyas funciones deberán a ser las siguientes:

1. La aprobación de las políticas, el o los reglamentos de organización y competencias y el de operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911);
2. Coordinar la actuación y operación de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) y controlar la calidad de este servicio público;
3. Realizar campañas masivas de utilización del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), asimismo para facilitar que un niño o un adolescente pueda utilizar un teléfono con mayor rapidez; y,



4. Otras funciones propias o que le sean asignadas o instruidas entre ellas, darle prioridad a aquellas denuncias que tienen que ver con violencia doméstica, familiar y sexual, relacionadas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)”.

Esta Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911), debe ser ejercida por un Director Nacional, nombrado por el Presidente de la República.



## PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA

Eje Estratégico	Producto Final	Unidad de Medida	Años			
			2022	2023	2024	2025
<b>Incrementar las atenciones a las emergencias recibidas para la protección de la vida y bienes materiales.</b>	Centro de Coordinaciones y Operaciones funcionando para los habitantes y residentes del territorio hondureño.	Número de Centros	Número de Centros	Número de Centros	Número de Centros	
		Programado	2	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
	Atenciones de Emergencias	Número de Llamadas				
		Programado	100%	100%	100%	100%
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
	Dispositivos nuevos funcionales para video protección	Número de dispositivos funcionales				
		Programado	1550	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
<b>Desarrollar una cultura de denuncia en la población y el uso correcto de la línea de emergencia nueve, uno, uno (911).</b>	Campaña de concientización y/o promociones realizadas	Número de campañas	Número de campañas	Número de campañas	Número de campañas	
		Programado	140	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---



Eje Estratégico	Producto Final	Unidad de Medida	Años			
			2022	2023	2024	2025
Optimizar la coordinación de las instituciones integradas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), en la atención de emergencias.	Coordinación de las emergencias suscitadas a la ciudadanía	Número de coordinaciones	Número de coordinaciones	Número de coordinaciones	Número de coordinaciones	
		Programado	100%	100%	100%	100%
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
	Informes entregados a Instituciones integrantes del SNE 911	Número de informes	Número de informes	Número de informes	Número de informes	
		Programado	52	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
	Certificaciones otorgadas a los Integrantes del SNE 911	Número de Certificaciones	Número de Certificaciones	Número de Certificaciones	Número de Certificaciones	
		Programado	2000	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---
	Protocolos implementados para coordinación interinstitucional	Numero de Protocolos Desarrollados				
		Programado	14	---	---	---
		Ejecutado	---	---	---	---
		% de Ejecución	---	---	---	---



**PROYECTOS A EJECUTAR 2022-2026**  
**ACCIONES A REALIZAR PARA DAR CONTINUIDAD A LOS MISMOS**

N#	PROYECTO	FINALIDAD	ESTADO ACTUAL
1	Fortalecimiento, actualización y renovación de la plataforma tecnológica, equipos y mobiliarios del Centro de Coordinación y Operación de la ciudad de Tegucigalpa.	Mejorar las condiciones tecnológicas y de trabajo en la institución para brindar una mejor respuesta y asistencia técnica de calidad a la población hondureña y extranjera que reside en el país, por medio un trabajo más eficiente que permita brindar tiempos de respuesta óptimos.	Actualmente se ejecutan actividades técnicas de mantenimiento de la plataforma tecnológica y se realizó cambio tecnológico en los proyectos de Tegucigalpa y Valle de Sula durante el año 2021 (estos proyectos ya se encuentran en fase de cierre, debido a que su vigencia es hasta el mes de diciembre de 2021 y Santa Rosa de Copán enero, 2022 (estipulado contractualmente). En el caso del CECOP de Choluteca se harán cambios tecnológicos para estandarizar y optimizar los recursos tecnológicos con los que se cuenta y así dar una mejora al proyecto.
2	Fortalecimiento, actualización y renovación de la plataforma tecnológica, equipos y mobiliarios del Centro de Coordinación y Operación de la ciudad de San Pedro Sula.		
3	Fortalecimiento, actualización y renovación de la plataforma tecnológica, equipos y mobiliarios del Centro de Coordinación y Operación de la ciudad de Tela.		
4	Fortalecimiento, actualización y renovación de la plataforma tecnológica, equipos y mobiliarios del Centro de Coordinación y Operación de la ciudad de Santa Rosa de Copán.		



N#	PROYECTO	FINALIDAD	ESTADO ACTUAL
5	Fortalecimiento, actualización y renovación de la plataforma tecnológica, equipos y mobiliarios del Centro de Emergencias y Coordinación de Operación de la ciudad de Choluteca.	Mejorar las condiciones tecnológicas y de trabajo en la institución para brindar una mejor respuesta y asistencia técnica de calidad a la población hondureña y extranjera que reside en el país, por medio un trabajo más eficiente que permita brindar tiempos de respuesta óptimos.	Actualmente se ejecutan actividades técnicas de mantenimiento de la plataforma tecnológica y se realizó cambio tecnológico en los proyectos de Tegucigalpa y Valle de Sula durante el año 2021 (estos proyectos ya se encuentran en fase de cierre, debido a que su vigencia es hasta el mes de diciembre de 2021 y Santa Rosa de Copán enero, 2022 (estipulado contractualmente). En el caso del CECOP de Choluteca se harán cambios tecnológicos para estandarizar y optimizar los recursos tecnológicos con los que se cuenta y así dar una mejora al proyecto.
6	Construcción, equipamiento y operatividad del Centro de Emergencias y Coordinación de Operación de la ciudad de Comayagua (Siguatepeque).		Se encuentra en etapa de ejecución, se estima que este Centro de Coordinaciones y Operaciones dé inicio a sus actividades durante el mes de enero, 2022.



## TAREAS PRIORITARIAS EN PROYECTOS

### CON TIEMPO DE EJECUCIÓN Y MEDIO DE VERIFICACIÓN

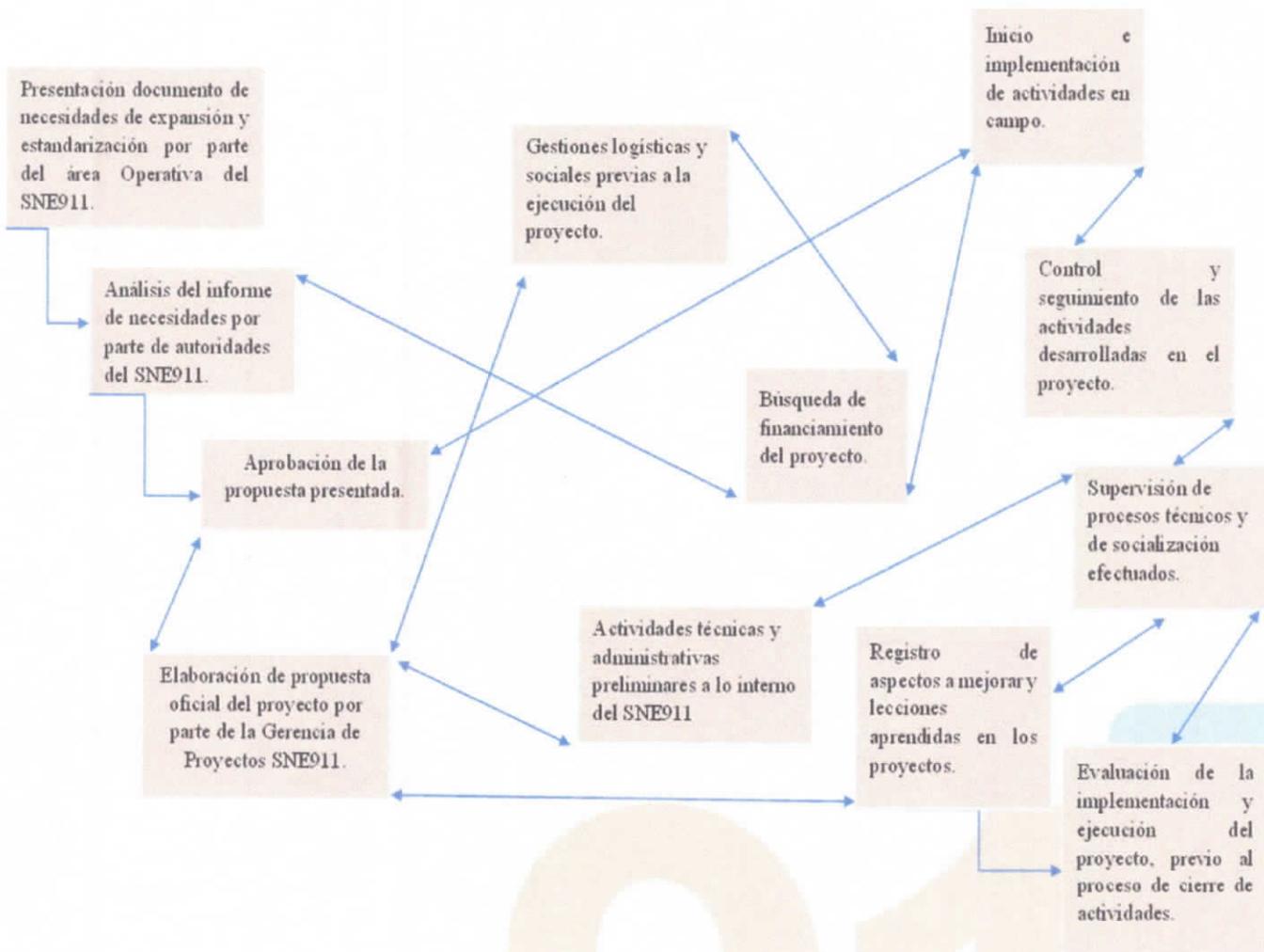
N#	TAREA A REALIZAR	DURACIÓN ESTIMADA	VERIFICABLE
1	Presentación de necesidades detectadas por parte de los jefes del área operativa a las autoridades del SNE911.	2-3 meses	Documento y/o informe de solicitud.
2	Revisión y análisis por parte de las autoridades de la institución (subdirector nacional y ministro director del SNE911)	1 mes	Documento de aprobación (informe) y/o constancia de aprobación.
3	Elaboración y diseño de propuesta del proyecto por parte de la Dirección de Proyectos (unidad de formulación).	1 mes	Documento completo de la propuesta del proyecto a ejecutar.
4	Reuniones para la gestión y búsqueda de los fondos requeridos para el financiamiento del proyecto que se tiene contemplado realizar.	2-3 meses	Ayudas memorias de las reuniones, puntos de acta de las instituciones y/o documentos de aprobación de fondos.
5	Estructuración del proyecto para su ejecución técnica y planificación de las actividades prioritarias conforme el presupuesto disponible.	1 mes	Acta de constitución del proyecto con cronograma de actividades a realizar, presupuesto y personal disponible.



N#	TAREA A REALIZAR	DURACIÓN ESTIMADA	VERIFICABLE
6	Puesta en marcha de actividades técnicas y administrativas preliminares a lo interno del SNE911, con las direcciones responsables de planificación, administración, recursos humanos y proyectos.	1 mes	Revisión de presupuesto requerido para la ejecución de las actividades complementarias del proyecto, recursos económicos y personal requerido y mobiliario y equipo necesario para el cumplimiento de las nuevas funciones.
7	Inicio de actividades técnicas en campo (ejecución de las actividades del proyecto, conforme disponibilidad de fondos).	Constante	Orden de inicio, informe de aprobación de actividades y/o constancia de aceptación.
8	Supervisión de las actividades que se ejecutan en el proyecto para el control y seguimiento del mismo.	2 meses	Informe de actividades realizadas en el proyecto. Reporte de supervisión realizada.
9	Registro de aspectos a mejorar en el proyecto y registro de lecciones aprendidas para su puesta en práctica en los nuevos proyectos del SNE911.	Constante	Reporte de aspectos a mejorar e informe de las debilidades detectadas en la ejecución del proyecto.

- Las tareas a realizar para la continuidad y ejecución de las actividades técnicas y administrativas de los proyectos que pertenecen al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), son complementarias, más no dependientes unas de otras, ya que los proyectos que pertenecen a esta institución cuentan con independencia propia en cuanto al funcionamiento de su equipo, personal, y mobiliario.

## DIAGRAMA DE RED PARA LA EXPANSIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS PROYECTOS SNE911





ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se posee equipo tecnológico para el desarrollo de los procesos y atención de emergencias.</li> <li>• Se realiza un trabajo coordinado ente las instituciones que forman parte del sistema ofreciendo un servicio de calidad a la población.</li> <li>• Se cuenta con el apoyo de más de 19 instituciones gubernamentales pertenecientes al sector: salud, seguridad, emergencias entre otras.</li> <li>• Implementación de un reglamento para la disminución de las llamadas por molestar.</li> <li>• Facilitación en los procesos de investigación a través de un moderno sistema de video vigilancia.</li> <li>• Se cuenta con recurso humano capacitado para el desarrollo e implementación de procesos y actividades del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).</li> <li>• Posicionamiento institucional por medio de procesos ágiles y una mejora continua en los tiempos de respuesta.</li> <li>• Atención personalizada por medio de un trato cordial y amable a las llamadas de emergencias realizadas por personas nacionales y extranjeras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado sentido de pertenencias por algunos miembros del personal operativos (Se pierde guía del protocolo de atención de llamadas telefónica).</li> <li>• Escaso personal que domine el idioma inglés (por cada grupo de trabajo se cuenta con máximo de una persona bilingüe).</li> <li>• Carencia de recursos económicos y logísticos para el cumplimiento óptimos de los procesos y proyectos.</li> <li>• Unidades vehiculares que aún carecen de GPS para dar monitoreo de las rutas transitadas.</li> <li>• Falta de compromiso de algunas instituciones que conforman el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).</li> </ul>



OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución en crecimiento gracias al apoyo brindada por el Gobierno de la república y la confianza de la población.</li> <li>• Aceptación por parte de las 19 instituciones del gobierno, debido al trabajo coordinado e integral que se realiza de forma conjunto con ellas.</li> <li>• Existen programas de cooperación externa para el financiamiento de proyectos vinculados al desarrollo de la institución.</li> <li>• Aceptación del sistema por parte de la población del territorio nacional.</li> <li>• Facilidades para la expansión de operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) a otras ciudades de país debido a la experiencia con que se cuenta.</li> <li>• Implementación de nuevas tecnologías para atención de emergencias, que brinden una mayor cobertura a nivel nacional. Medición de rendimiento y mejora continua de personal del SNE911</li> <li>• Capacitaciones en las diferentes áreas del SNE911</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en el tema de seguridad relacionadas al incremento en los índices de delincuencia.</li> <li>• Población con actitud negativa o reprobatoria sobre los servicios de emergencias que presta el sistema.</li> <li>• El no incremento del presupuesto asignado por parte del Gobierno para la ejecución de los procesos y proyectos.</li> <li>• Falta de costumbre por parte de la población para reportar emergencias.</li> <li>• Limitado equilibrio entre los esfuerzos realizados y la percepción de la población.</li> <li>• Falta de conciencia por parte de la población sobre el uso correcto de la línea de emergencias nueve-uno-uno.</li> </ul>





#### Dirección Nacional:

- Dirigir las operaciones de los centros operativos "CECOP" a nivel nacional.
- Establecer procesos y estructuras que sean aplicadas para el buen funcionamiento del área de CECOP.
- La planificación de las actividades un plan de trabajo diseñado en conjunto con los encargados de las unidades de cada área.
- El director es representante en las reuniones y consejos que se realicen. El director también es el vocero de la organización y discutirá los diferentes objetivos y planes de la institución.
- Coordinar la gestión de riesgos, retrasos de procesos, clientes insatisfechos y problemas de los empleados.
- Mantener el presupuesto de operaciones de la organización para determinar cuánto se ha gastado y que puede adquirirse en el futuro próximo.
- Mantener excelentes relaciones y compromiso con todo el personal bajo su cargo velando por el cumplimiento de los reglamentos internos de la institución.
- Lograr los niveles de eficiencia de productividad que permitan brindar un servicio de calidad a los usuarios.

#### Secretaría General:

- Asistir al Director Nacional del Sistema Nacional de Emergencia.
- Recibir las solicitudes y peticiones que se presenten al despacho y llevar el registro correspondiente para el control y custodia de los expedientes.
- Velar porque los asuntos en trámite se despachen dentro de los plazos establecidos.
- Autorizar la firma del director o de los subsecretarios de estado en las providencias, acuerdos o resoluciones que dicten.
- Notificar a los interesados las providencias o resoluciones y, en su caso, expedir certificaciones y razonar documentos.



Dirección Legal

- Brindar servicios de consultoría y asesoramiento jurídicos (mediante opiniones verbales y escritas) a las diferentes áreas del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911.
- Brinda asesoramiento jurídico al Secretario General y a sus asesores en la redacción de instrumentos jurídicos del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911, incluida la redacción de las Normas Generales, órdenes ejecutivas, directivas, el Reglamento de Personal y demás disposiciones administrativas de la Secretaría General.
- Brinda asistencia similar a las demás Áreas que conforman el Sistema en la redacción de resoluciones que incluyen reglamentaciones y demás instrumentos que constituyen la normativa interna del Sistema.
- Negocia y redacta contratos, así como contratos bilaterales y multilaterales sobre inmunidades y programas de asistencia técnica, laboral, económica y administrativa, conforme sea necesario para ejecutar los mandatos del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911.
- Representa y defiende a la Dirección y demás Áreas del sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911, en litigios ante el Tribunal Administrativo y los tribunales de los Estados miembros, así como en arbitrajes. Representa al Sistema en las negociaciones con organismos gubernamentales del país.
- Recopila y actualiza los instrumentos de la normativa interna de la Secretaría General y demás órganos, conforme se le solicite.
- Dirige un programa de enlace mediante contactos institucionales con oficinas jurídicas del país, y profesionales de otras organizaciones nacionales e internacionales.
- Ejecuta proyectos especiales para la Oficina del Secretario General, conforme se le solicite.
- Prepara, revisa, mantiene y compila los instrumentos normativos de la Secretaría General, incluyendo órdenes ejecutivas, directivas y memorandos administrativos, dictámenes legales y demás instrumentos legales.
- Elabora, revisa y, en su caso, negocia los acuerdos de cooperación y contribución de la Secretaría General con otros Estados, Organizaciones, Entidades Gubernamentales y No Gubernamentales, y otras entidades.



- Elabora, revisa y asesora en las negociaciones de los contratos de la Secretaría General.
- Evacua las consultas que formulen los gobiernos, organizaciones y entidades públicas o privadas, con respecto a materias legales específicas de gestión institucional de los sistemas jurídicos nacionales.
- Recomienda sobre las solicitudes de uso o cesión de derechos de autor sobre bienes cuya propiedad intelectual sea del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911.
- Autoriza, previa consulta con el Jefe de Gabinete del Secretario General, la publicación de artículos y estudios de funcionarios de la Secretaría General, de acuerdo con el Reglamento de Personal.
- Coordina, supervisa y promueve relaciones sobre cuestiones jurídicas de su competencia con las demás dependencias del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911, Secretaría General, Entidades Gubernamentales y No Gubernamentales, organismos, y otras organizaciones internacionales.
- Mantiene relaciones de cooperación e intercambio de información con las dependencias encargadas de la prestación de servicios legales del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno 911 y otras organizaciones internacionales.
- Presta servicios notariales a las dependencias de la Secretaría General y a las delegaciones de los Estados miembros en la sede.





#### Dirección Administrativa y Financiera:

- Coordinar los procesos de adquisiciones de bienes, obras y servicios del SNE 911, asegurando su oportunidad, transparencia, competencia eficaz y eficiencia.
- Dirigir y coordinar con el apoyo del oficial en adquisiciones los procesos de adquisición relacionados con bienes, servicios y obras mediante licitaciones públicas internacionales, licitaciones públicas nacional, licitación privada, o contratación directa mediante comparación de precios, y las demás enmarcadas en la ley de contratación del estado, su reglamento y según las disposiciones generales del presupuesto vigente.
- Concretar citas, preparar carpetas, documentación e información sobre temas que serán abordados en las reuniones a que asistirá el superior inmediato.
- Crear controles internos para ser aplicados en la Dirección Administrativa y Financiera y con esto desarrollar un sistema de información más ágil.
- Revisar documentación soporte de toda la ejecución presupuestaria previa a la aprobación y firma del superior inmediato.
- Colaborar con los jefes de las diferentes unidades dependientes de la Dirección Administrativa y Financiera con la finalidad de conformar un buen equipo de trabajo y unificar criterios y metodologías de trabajo.
- Colaborar con la Unidad de Contabilidad y Unidad de Presupuesto para elaborar los cierres contables de ejecución de presupuesto y liquidaciones.
- Aprobar el pago de salarios y otros beneficios sociales y laborales de los empleados.
- Preparar en conjunto con la Unidad de Contabilidad mensualmente la liquidación del presupuesto a fin supervisar los gastos realizados.
- Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y Compras (PAAC) de la institución, al inicio de cada Ejercicio Fiscal solicitando a cada dependencia sus requerimientos.
- Realizar órdenes de compra previo al cumplimiento de lo establecido en el manual de procesos de la Dirección Administrativa y Financiera.
- Implementar los Controles Internos necesarios, para transparentar todos los procesos de Compras que se realizan en la institución.



- Organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y/o reparación de equipo, bienes muebles e inmuebles.
- Determinar la necesidad de suplementos, reparaciones y solicitar suministros y material de acuerdo con las necesidades de los servicios.
- Gestionar ante otras instituciones las ayudas para resolver parte de los problemas que se generen en la institución, como ser Abastecimiento de agua, retroexcavadoras y otro equipo pesado, etc.

#### Dirección de Planeación y Monitoreo:

- Realizar conjuntamente con el Director Nacional la planeación estratégica de la Institución, diseñando los objetivos estratégicos a cumplir de acuerdo a la misión y visión institucional, así como el estudio de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en el tomo a las áreas a su cargo.
- Coordinar asesorando en la formulación de las Definiciones Estratégicas, Metas, Proyectos e Indicadores de la Institución.
- Evaluar el desempeño real obtenido por la institución respecto a las metas establecidas en la planificación inicial.
- Dirigir las actividades implementación, mantención y mejora continua de la gestión de calidad y riesgo institucional.
- Apoyar la toma de decisiones mediante informes periódicos y anuales, de monitoreo, seguimiento y evaluación, sobre resultados de planes, programas y proyectos para un mejor desarrollo de los objetivos institucionales y las funciones técnicas especializadas.
- Revisar y aprobar los informes estadísticos que van dirigidos a las instituciones integradas al SNE 911.
- Proponer y supervisar la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales.
- Programar, dirigir, monitorear, supervisar y evaluar procesos de mejoramiento de calidad de los servicios que ofrece la institución.
- Desarrollar técnicas y herramientas que propician el incremento de calidad en los servicios que ofrece la institución.



- Cumplir y hacer cumplir los dispositivos legales para el cumplimiento de los objetivos funcionales de la Oficina de Gestión de la calidad.
- Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo de la oficina.
- Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto y que le sean indicadas por su jefe inmediato.

#### Dirección de Talento Humano:

- Organizar el banco de datos y referencias de candidatos en calidad de elegibles a cargos de la institución.
- Elaborar y realizar el trámite de publicación de convocatorias a concurso para optar a los cargos de vacantes de la institución.
- Establecer protocolos para el correcto manejo y control del personal.
- Realizar entrevistas, cumplimiento de los requisitos estipulados en el reglamento interno.
- Desarrollar el proceso de selección de personal de acuerdo a las políticas de reclutamiento emitiendo manuales operativos a fines.
- Vigilar que la selección del personal se haga a conformidad a los intereses de la institución y según las normas establecidas.
- Organizar y coordinar el proceso de inducción del personal que ingrese a la institución.
- Presentar informe semanal a la Dirección de Talento Humano sobre la asistencia y el desempeño del personal a su cargo.
- Supervisar y asegurarse que los operadores asistan a las capacitaciones que indiquen periódicamente por medio de la unidad de capacitación.
- Elaboración de expedientes de cada uno de los empleados contratados en la institución y sus contratos.



#### Dirección Nacional del Centro de Emergencias y Coordinaciones de Operaciones:

- Recibir las solicitudes de permisos, notas u otras del personal operativo de Recepción de Llamadas y Video Protección.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con la Dirección de CECOP para que todos estén informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Atender y orientar al personal que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- Poner en conocimiento de su superior inmediato las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.

#### Dirección del Centro de Excelencia Formativa:

- Coordinar la realización de procesos que contribuyan a formar ciencia y procesos para capacidades en atención de diversas emergencias.
- Preparar términos de referencia para la realización de procesos de investigación o de formación para los cuales se requiere la contratación de profesionales especializados en diferentes ámbitos de lo que conforma el Sistema Nacional de Emergencia.
- Participar activamente en las capacitaciones y prepararse en los temas que se tienen programados.
- Elaborar calendarización de capacitaciones permanentes y diarias para los operadores de Recepción de Llamadas y Video Protección para coordinar con la Dirección de Talento Humano que el horario sea modificado de manera que el personal se presente una hora antes de su horario normal, una vez priorizadas las capacitaciones.
- Elaborar informes mensualmente con los nombres de los operadores, que se considere necesite asesoría psicológica o que demuestren ser conflictivos, al mismo tiempo identificar quienes si demuestran eficiencia en su trabajo.
- Coordinar con Calidad Operativa el flujo de información de las fallas del personal para poder identificar las debilidades en cuanto aptitud y actitud de los mismos.



#### Dirección de Tecnología:

- Actualización de tecnologías.
- Representar a la institución en las reuniones de trabajo y comisiones relacionadas a tecnologías de información.
- Elaborar y proponer acciones de capacitación orientadas al mejoramiento continuo de las capacidades para el personal de la Dirección de Tecnología.
- Formular los Términos de Referencia para la adquisición de equipos, accesorios, repuestos, insumos y demás elementos necesarios relacionados con el uso de tecnologías de la información.
- Rediseñar y administrar sistemas cuando los cambios tecnológicos organizacionales así lo requieran.
- Creación e implementación de sistemas y aplicaciones según las necesidades que se presenten en las diferentes áreas de la Institución.
- Planear, diseñar y supervisar sistemas de información.
- Evaluar la factibilidad de proyectos de información.
- Administra los recursos del área de cómputo de la institución.
- Administrar bases de datos y Sistemas Operativos.
- Realizar mantenimientos preventivos para los equipos tecnológico de la Institución
- Realizar supervisiones y mantenimientos de los diferentes dispositivos de seguridad instalados en las diferentes zonas del país.
- Realizar estudios de campo para futuras instalaciones de dispositivos de seguridad en las diferentes zonas del país.

#### Dirección de Comunicación y Publicidad:

- Dirección de la Sala Situacional del SNE y sus políticas informativas.
- Informar de los hechos más relevantes en materia informativa a las máximas autoridades del país.
- Mantener la relación estratégica con los medios de comunicación.
- Establecer relaciones interinstitucionales a nivel público y privado, a fin conseguir beneficios al SNE911.
- Velar por la imagen pública del SNE 911.
- Iniciar y liderar la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Proponer y supervisar el material informativo, publicitario y propagandístico del SNE911.
- Autorizar la publicación de mensajes y contenidos en las redes sociales del 911.
- Representar al SNE911 en aquellas actividades externas ordenadas por la autoridad del SNE911.



## Dirección de Proyectos

- Formulación de proyectos para ser presentados y gestionados para el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).
- Planificación de proyectos aprobados por el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) definiendo objetivos, alcance, identificación de recursos, costes y riesgos, desglose de tareas, calendarización, etcétera.
- Ejecución de los proyectos, coordinando y supervisando cada una de las etapas del desarrollo de los proyectos, desde su inicio hasta la entrega del producto final.
- Seguimiento y control de los proyectos en ejecución de las tareas incluidas en la planificación comprobando la realización de satisfacción en calidad, costes y tiempo.
- Dar seguimiento el cierre de los proyectos cumpliendo con los objetivos y metas que se habían planteados estratégicamente.

## Unidad de Transparencia:

- Recibir las solicitudes de información pública.
- Registrar las solicitudes de información pública en el libro de entrada autorizadas al efecto y cuando los recursos lo permitan en una base de datos digital, todas las solicitudes de información que interesen.
- Entregar acuse de recibo de las solicitudes de información pública y deberá consignar en el expediente según como se reciban ya sea por Fax en físico o vía electrónica.
- El oficial de información dará traslado de la solicitud de información a la dependencia o unidad administrativa que custodie o haya de generar la información pública solicitada, señalando la fecha límite para la entrega de la misma.

Juan Carlos Degrandez  
Sub Director Nacional  
Dirección Nacional

Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno

