

NOTA ACLARATORIA

La suscrita directora de la Dirección de Planeación y Monitoreo del **Sistema Nacional de Emergencias, Nueve, Uno, Uno (911)**, por este medio COMUNICA y ACLARA que, durante el año en curso esta institución continúa trabajando con el **POA** (Plan Operativo Anual) que fue aprobado para el año 2022, por lo que se genera la presente en cumplimiento con la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**.

Sin otro particular.




Lic. Alicen Angelica Lagos Oliva
Directora de Planeación y Monitoreo
Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911).



GABINETE SECTORIAL:	5.- GPSD: Gabinete de Prevención, Seguridad y Defensa
INSTITUCIÓN:	Sistema Nacional de Emergencias 911

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 2023

MISION:	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.
VISION:	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.
PROGRAMA:	11 - ATENCIÓN A EMERGENCIAS
DESCRIPCION DEL PROGRAMA:	Programa a través del cual se ampliará la cobertura y se optimizará la coordinación interinstitucional, para brindar una mejor atención a la población que lo requiera.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	1. Incrementar las atenciones a las emergencias recibidas para la protección de la vida y bienes materiales.
VINCULACION	OBJETIVO 2° Una Honduras que se desarrolla en democracia, con seguridad y sin violencia
Visión de País (VP)	META
VINCULACION	SECTOR (PEG) 4. SOCIEDAD MÁS JUSTA, PACIFICA E INCLUSIVA
Plan Estratégico de Gobierno (PEG)	SUBSECTOR / EJE
	OBJETIVO
	RESULTADO
	INDICADOR

IMPACTOS		RESULTADOS		PRODUCTOS FINALES		PRODUCTO INTERMEDIO (PROCESOS)				Dirección Responsable
Resultado Final	Indicador de Resultado Final	Resultado Institucional	Indicador de Resultado	Productos Finales	Indicador de Producto Final	Productos Intermedios	Indicador de Producto	Actividades		
				Centro de Coordinaciones y Operaciones para los habitantes y residentes del territorio hondureño.	Número de nuevos centros aperturados	1 Estudios de factibilidad para la realización de las obras, análisis y determinación de los fondos requeridos para su cumplimiento.	Número de Estudios de Factibilidad Realizados	1 Recepción de Necesidad del proyecto a realizar por parte de la Dirección Nacional del SNE 911. 2 Planificación y elaboración del Perfil de Proyecto por parte de las diferentes dependencias del SNE 911. 3 Aprobación del proyecto por parte de las autoridades competentes del SNE 911. 4 Planificación y realización de visita de campo para el estudio de factibilidad. 5 Elaboración de Informe general del Estudio de Factibilidad realizado. 6 Gestión de permisos con actores clave. 7 Socialización del estudio con las dependencias e instituciones interesadas. 8 Elaboración y envío de Informe final del estudio de factibilidad a las autoridades competentes del SNE 911. 9 Solicitud de inicio de proceso de contratación correspondiente.	Dirección de Proyectos, Dirección de Tecnología	
						2 Investigaciones en campo (diagnósticos, líneas base,	Número de Investigaciones de campos Realizadas	1 Planificación y Aprobación del Plan de Investigación de Campo por parte de las autoridades competentes del SNE 911. 2 Visita de campo para la investigación. 3 Informe final de la Investigación. 4 Socialización del Informe Final de la Investigación.	Dirección de Proyectos, Dirección de Tecnología	
						3 Socialización con actores clave y de mayor incidencia en las zonas de influencia de los proyectos.	Número de socializaciones realizadas	1 Socialización de los proyectos con actores clave. 2 Visita de campo a proyectos de estudio. 3 Visitas de Control y monitoreo de ejecución del proyecto. 4 Realización de Informe de Control avance de la obra. 5 Socialización de Informe de Control de Avance de Obra con las autoridades competentes del SNE 911. 6 Revisión, ajustes necesarios y envío de Informe de Control de Avance de Obra. 7 Envío de Informe de Control de Avance de Obra.	Dirección de Proyectos	
				Atención de las emergencias concernientes a salud física y mental.	Número de atenciones brindadas	1 Intervención en el momento de crisis, haciendo uso de los primeros auxilios psicológicos.	Número de Intervenciones brindadas	1 Transferencia y recepción de la llamada. 2 Asignación y gestión de ticket. 3 Intervención Psicológica según la crisis. 4 Coordinación con los enlaces de las Instituciones miembros. 5 Acompañamiento, seguimiento y remisión de la coordinación interinstitucional. 6 Registro de la Intervenciones brindadas (en físico y digital). 7 Registro de actividades en Bitácora. 8 Elaboración y envío de Informe Estadístico de Unidad de manera recurrente. 9 Intervención Psicológica al personal de la Institución en momentos de crisis. 10 Talleres al personal según la necesidad Psicosocial en turnos nocturnos. 11 Impresión del Informe de rendimiento del personal .	Dirección de CECOP	
		Ampliada la cobertura de atención del SNE 911	Número de Asistencias brindadas por los colaboradores del sne 911			2 Atención a las emergencias médicas a través de la Telemedicina	Número de Atenciones Médicas Brindadas	1 Transferencia y recepción de la llamada. 2 Asignación y gestión de ticket. 3 Intervención médica según la crisis. 4 Coordinación con los enlaces de las Instituciones miembros. 5 Acompañamiento, seguimiento y remisión de la coordinación interinstitucional. 6 Manejo ambulatorio, de ser necesario se acredita seguimiento externo. 7 Seguimientos médicos por Telemedicina. 8 Elaboración de Reporte medico diario. 9 Envío de reporte en digital. 10 Registro de la Intervenciones brindadas (en físico y digital). 11 Registro de actividades en Bitácora. 12 Elaboración y envío de Informe Estadístico de Unidad de manera recurrente.	Dirección de CECOP	
						3 Mantenimiento de equipo tecnológico	Número de Mantenimientos Aplicados	1 Creación y aprobación de plan de mantenimiento. 2 Socialización del plan con las diferentes dependencias del SNE 911. 3 Ejecución del mantenimiento. 4 Informe de final de mantenimiento.	Dirección de Tecnología	
						1 Supervisión de sitios	Número de Supervisiones Realizadas	1 Requerimiento de supervisión. 2 Elaboración y aprobación de Plan de supervisión. 3 Realizar supervisiones de campo.	Dirección de Tecnología	

4. SOCIEDAD MÁS JUSTA, PACÍFICA E INCLUSIVA

N/A

Fortalecida la Coordinación Interinstitucional y las Capacidades del SNE 911	Número de Atenciones de emergencias coordinadas con las instituciones integradas	3	Sitios de dispositivos funcionales para video protección	Número de sitios funcionales	2	Estudio de factibilidad para la habilitación de nuevos sitios	Número de Estudios de Factibilidad Realizados	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración de Informe final de supervisión de campo Recepción de Necesidad del proyecto a realizar por parte de la Dirección Nacional del SNE 911. Planificación, elaboración y aprobación del Perfil de Proyecto por parte de las diferentes dependencias del SNE 911. Solicitud de apoyo logístico con las diferentes dependencias del SNE 911. Planificación y realización de visita de campo para el estudio de factibilidad. Elaboración de Informe general del Estudio de Factibilidad realizado. Gestión de permisos con actores clave. Socialización del estudio con las dependencias e instituciones interesadas. Elaboración y envío de Informe final del estudio de factibilidad a las autoridades competentes del SNE 911. Solicitud de inicio de proceso de contratación correspondiente. 	Dirección de Tecnología y Dirección de Proyectos			
					3	Habilitación de nuevos sitios	Número de sitios habilitados	<ol style="list-style-type: none"> Requerimiento de necesidad de expansión de la red de video vigilancia. Planificación y elaboración del Perfil de Proyecto por parte de las diferentes dependencias del SNE 911. Gestión de permisos con actores involucrados. Ejecución de la instalación. Verificación de los nuevos sitios habilitados Informe final de la instalación. 	Dirección de Tecnología			
					1	Coordinación de las emergencias suscitadas a la ciudadanía.	Número de coordinaciones realizadas	1	Coordinación de las llamadas de emergencia dentro del territorio nacional.	Número de llamadas realizadas	<ol style="list-style-type: none"> Recepción de llamadas. Elaboración de ticket (aplicación de Protocolo). Brindar respuesta a las consultas de los operadores en caso de llamadas de conflicto. Asignación de ticket. Coordinar y enviar denuncias de relevancia vía radio a los despachos correspondientes. Retorno de llamadas al denunciante cuando sea necesario. Supervisión y Cierre de las denuncias. Llenar el libro de novedades con las denuncias de relevancias. Verificar la funcionalidad óptima del equipo tecnológico. Realizar informes operativos de falta de implementación de procedimientos. Realizar informes operativos falta de respuesta de las instituciones enlaces según el caso. Registro de actividades en Bitácora. Elaboración de Informe Estadístico de Unidad de manera recurrente. Envío de Informes en físico y digital a las autoridades competentes dentro del SNE. Generar Informes físico y digital de faltas a funciones de los enlaces de las Instituciones miembros, a las autoridades competentes de la Institución. Llenar libro de novedades. Reforzamiento de conocimiento operativo. Realizar informes sobre hallazgos en cumplimiento de los procesos operativos relacionados con el área de CECOP. 	Dirección de CECOP
								2	Monitoreo dispositivos de video protección	Numero de Incidentes atendidos	<ol style="list-style-type: none"> Monitoreo de Cámaras. Visualización del Incidente. Coordinación con el Supervisor y los enlaces de las Instituciones miembros. Elaboración del Incidente. Monitoreo y vigilancia del Incidente. Asignación a personal correspondiente de Casos especiales. Supervisión y Cierre de los incidentes. Llenar bitácora. Llenar libro de novedades. Elaboración y envío de reporte del estado de la funcionalidad de los sitios de cámaras. Elaboración y envío de reporte de Tráfico Vial. Elaboración de Informe Estadístico de Unidad de manera recurrente. Entregar consignas de relevancia en digital y verbal. Realizar informes sobre hallazgos en cumplimiento de los procesos operativos relacionados con el área de CECOP. Verificar la funcionalidad óptima del equipo tecnológico. Envío de Informes en físico y digital a las autoridades competentes dentro del SNE. Comunicación con Supervisión regionales en caso de Seguimientos. Activación de protocolos de emergencia. 	Dirección de CECOP
								3	Mantenimiento de Equipo tecnológico	Número de Mantenimientos Aplicados	<ol style="list-style-type: none"> Creación y aprobación de plan de mantenimiento. Socialización del plan con las diferentes dependencias del SNE 911. Ejecución del mantenimiento. Informe de final de mantenimiento. 	Dirección de Tecnología
					2	Informes entregados a Instituciones integrantes del SNE 911.	Número de Informes entregados	1	Informe de Zonas de Incidencia entregados a Instituciones integrantes del SNE 911	Número de Informes de zona de Incidencias entregados	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos a la plataforma informática de mapa de calor. Elaboración y envío Informe semanal de mayor importancia de la recolección de datos del mapa a los enlaces de las Instituciones miembros. Dar seguimiento a las unidades que se despachan en respuesta a una incidencia o emergencia según el caso. Socialización a través de una presentación semanal con datos actualizados del mapa de calor a las autoridades competentes dentro del SNE. Envío de Informes en físico y digital a las autoridades competentes dentro del SNE. Seguimiento por rastreo de rutas delictivas. Remitir consignas de zonas bajo alerta al Área de Video Vigilancia. Realizar informes sobre hallazgos en cumplimiento de los procesos operativos relacionados con el área de CECOP. 	Dirección de CECOP
								2	Requerimientos de información entregados a Instituciones integrantes del SNE 911	Número de requerimientos de información entregados	<ol style="list-style-type: none"> Verificar nuevas asignaciones en físico y digital. Búsqueda, investigación y análisis de la información solicitada (audios o videos). Analizar y editar los audios y videos si así lo requieren en la solicitud. Almacenar la información (audio o video) en dispositivos de almacenamiento externo (DVD) y en los servidores de la Institución. Registrar en libro de Novedades de las actividades realizadas durante el turno. Recepción de solicitudes de ordenes de trabajo los enlaces de las Instituciones miembros. Gestionar las diferentes solicitudes, que involucran a las áreas operativas de CECOP. Remisión de respuesta a Secretaría General Almacenamiento físico de los Requerimientos Completos. Atención de los agentes o jefes de unidades en relación a la gestión de casos especiales. En caso que sea necesario de su apoyo deberá testificar en los tribunales judiciales, con asistencia legal. Envío de Informes en físico y digital a las autoridades competentes dentro del SNE. 	Dirección de CECOP

			3	Certificaciones otorgadas a los integrantes del SNE911	Número de Certificaciones Otorgadas	1	Capacitaciones realizadas a personal integrante del SNE 911	Número de personas capacitadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Identificación de necesidades de capacitación. 2 Planificación, aprobación y visto bueno de la dirección del CEF. 3 Establecer fechas de capacitación en conjunto con las diferentes direcciones. 4 Elaboración y envío de notas de solicitud del lugar donde se llevarán a cabo las capacitaciones. 5 Elaboración de cronogramas de capacitaciones. 6 Enviar memorándum a cada dirección a capacitar del SNE. 7 Coordinación con el personal encargado de capacitaciones. 8 Realización del proceso de capacitación. 9 Elaboración, impresión y firma de Certificados. 10 Entrega de certificados. 11 Elaboración del informe final. 	Dirección de CEF
						2	Evaluaciones de desempeño operativo	Número de personas evaluadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Planificación de actividades mensual del cual se desglosa las actividades diarias. 2 Realización de evaluaciones (Calidad y productividad). 3 Llevar un control estadístico de las evaluaciones realizadas a cada operador. 4 Elaboración y envío de informe de rendimiento y calidad. 5 Registro de las actividades realizadas durante el turno en la bitácora. 6 Actualización del rendimiento del operador mensualmente. 7 Brindar talleres sobre protocolos de atención de llamadas y elaboración de incidentes, posteriormente su respectiva evaluación. 8 Brindar reforzamiento y socializaciones de los cambios en los protocolos establecidos. 9 Realizar informes sobre hallazgos en incumplimiento de los procesos operativos relacionados con el área de CECOP. 10 Elaboración de reportes a operadores con bajo y alto rendimiento. 11 Elaboración y aplicación de encuestas según las necesidades de capacitaciones requeridas. 	Dirección de CECOP
						3	Evaluaciones psicométricas perdidas a personal contratado y que está por ingresar	Número de personas evaluadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Selección de baterías de pruebas psicométricas. 2 Enviar nota de solicitud al lugar donde se llevarán a cabo las evaluaciones psicométricas. 3 Selección del personal al que se le aplicarán las pruebas psicométricas. 4 Realizar el proceso de planificación de las evaluaciones. 5 Realización del proceso de evaluaciones psicométricas. 6 Elaboración de informes individuales con su respectivo diagnóstico psicológico. 	Dirección de CEF
				4	Protocolos implementados para coordinación interinstitucional.	Número de Protocolos Desarrollados e Implementados	1	Protocolos Desarrollados	Número de Protocolos Desarrollados	<ol style="list-style-type: none"> 1 Solicitud por escrito de la necesidad de creación y/o actualización de protocolos a las autoridades competentes dentro del SNE. 2 Crear una comisión para realizar los protocolos según solicitud. 4 Elaboración y revisión de protocolos. 5 Realizar pruebas piloto para la aprobación de los mismos. 6 Elaboración de informe prueba piloto. 7 Aprobación de protocolos por las autoridades competentes dentro del SNE. 8 Socialización de protocolos con las áreas involucradas. 9 Aplicación e implementación Protocolos.

Producto Final 1	Coordinación de las emergencias suscitadas a la ciudadanía.	Número de coordinaciones realizadas	247 ATENCION	Acumulado	Servicios	NO	12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Producto Intermedio 1	Coordinación de las llamadas de emergencia dentro del territorio nacional.	Número de coordinación de llamadas realizadas	247 ATENCION	Acumulado	Servicios	NO	12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Producto Intermedio 2	Monitoreo dispositivos de video protección	Número de incidentes atendidos	247 ATENCION	Acumulado	Servicios	NO	12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Producto Intermedio 3	Mantenimiento de Equipo tecnológico	Número de Mantenimientos Aplicados	1081 INFORME TÉCNICO	Acumulado	Servicios	NO	11					5							6				
Producto Final 2	Informes entregados a instituciones integrantes del SNE 911.	Número de Informes entregados	149 INFORME	Acumulado	Servicios	NO	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
Producto Intermedio 1	Informe de Zonas de Incidencia entregados a Instituciones integrantes del SNE 911.	Número de Informes de zona de Incidencias entregados	149 INFORME	Acumulado	Servicios	NO	48		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Producto Intermedio 2	Requerimientos de Información entregados a Instituciones integrantes del SNE 911	Número de requerimientos de Información entregados	149 INFORME	Acumulado	Servicios	NO	12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Producto Final 3	Certificaciones otorgadas a los Integrantes del SNE911	Número de Certificaciones Otorgadas	18 CERTIFICACION	Acumulado	Servicios	NO	1748							874									874
Producto Intermedio 1	Capacitaciones realizadas a personal integrante del SNE 911	Número de personas capacitadas	1069 PERSONA CAPACITADA	Acumulado	Servicios	NO	10488		874	874	874	874	874	874	874	874	874	874	874	874			
Producto Intermedio 2	Evaluaciones de desempeño operativo	Número de personas evaluadas	70 PERSONA	Acumulado	Servicios	NO	10416		868	868	868	868	868	868	868	868	868	868	868	868			
Producto Intermedio 3	Evaluaciones psicométricas periódicas a personal contratado y que está por ingresar	Número de personas evaluadas	70 PERSONA	Acumulado	Servicios	NO	1748							874									874
Producto Final 4	Protocolos Implementados para coordinación Interinstitucional.	Numero de Protocolos Desarrollados e Implementados	1004 PROTOCOLO	Acumulado	Servicios	NO	4				1			1				1					1
Producto Intermedio 1	Protocolos Desarrollados	Número de Protocolos Desarrollados	1004 PROTOCOLO	Acumulado	Servicios	NO	4				1			1				1					1

GABINETE SECTORIAL:	5.- GPSD: Gabinete de Prevención, Seguridad y Defensa
INSTITUCIÓN:	Sistema Nacional de Emergencias 911

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 2023

MISION:	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.	
VISION:	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.	
PROGRAMA:	12 - CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN	
DESCRIPCION DEL PROGRAMA:	Programa a través del cual se desarrollará una cultura de denuncia y el uso correcto de la línea en la población.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	2. Desarrollar una cultura de denuncia en la población y el uso correcto de la línea de emergencia nueve, uno, uno (911).	
VINCULACION Visión de País (VP)	OBJETIVO	2ª Una Honduras que se desarrolla en democracia, con seguridad y sin violencia
	META	
VINCULACION Plan Estratégico de Gobierno (PEG)	SECTOR (PEG)	4. SOCIEDAD MÁS JUSTA, PACIFICA E INCLUSIVA
	SUBSECTOR / EJE	
	OBJETIVO	
	RESULTADO	
	INDICADOR	

IMPACTOS		RESULTADOS		PRODUCTOS FINALES		PRODUCTO INTERMEDIO (PROCESOS)						
Resultado Final	Indicador de Resultado Final	Resultado Institucional	Indicador de Resultado	Productos Finales	Indicador de	Productos Intermedios	Indicador de Producto Intermedio	Actividades	Dirección Responsable			
4. SOCIEDAD MÁS JUSTA, PACIFICA E INCLUSIVA	N/A	Fomentada una cultura de prevención integral y del buen uso de la línea de emergencias	Número de campañas de concientización y promoción realizadas	1	Campaña de concientización y/o promoción realizadas	Número de campañas de concientización y/o promoción realizadas	1	Convenios estratégicos coordinados	Número de convenios coordinados	1 Establecer necesidades de convenio por parte de las diferentes dependencias del SNE. 2 Preparación de propuesta de convenio. 3 Elaboración de solicitudes de diferentes organizaciones y Centros Educativos. 4 Planificación y realización de visitas de coordinación con diferentes organizaciones y Centros Educativos. 5 Planificación del evento para el convenio. 6 Elaboración de Convenio. 7 Desarrollo del evento. 8 Socialización de convenio con las dependencias e instituciones interesadas. 9 Redacción y envío del informe final de la actividades.	Dirección de Comunicaciones y Dirección de CEF	
							2	Campañas Mediáticas realizadas	Número de campañas mediáticas realizadas	1 Planificación de estrategias de campañas en medios masivos. 2 Socialización y aprobación con las autoridades competentes dentro del SNE. 3 Reunión con entes focalizados para el desarrollo de la campaña. 4 Creación de los lineamientos de las campañas. 5 Creación y aprobación de contenido multimedia y gráficas. 6 Distribución del contenido en redes sociales. 7 Distribución de material para medios informativos. 8 Desarrollo de campaña mediática. 9 Monitoreo de medios. 10 Informe Final de resultados de las campañas en alcance mediático.		Dirección de Comunicaciones y Dirección de CEF
							3	Campañas comunitarias realizadas	Número de campañas comunitarias realizadas	1 Planificar las campañas comunitarias necesarias. 3 Reunión con las diferentes entidades a participar en las campañas. 4 Definir temas específicos para diferentes campañas. 7 Desarrollar campaña. 8 Informe Final de Campaña.		

