



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SISTEMA NACIONAL DE
EMERGENCIAS



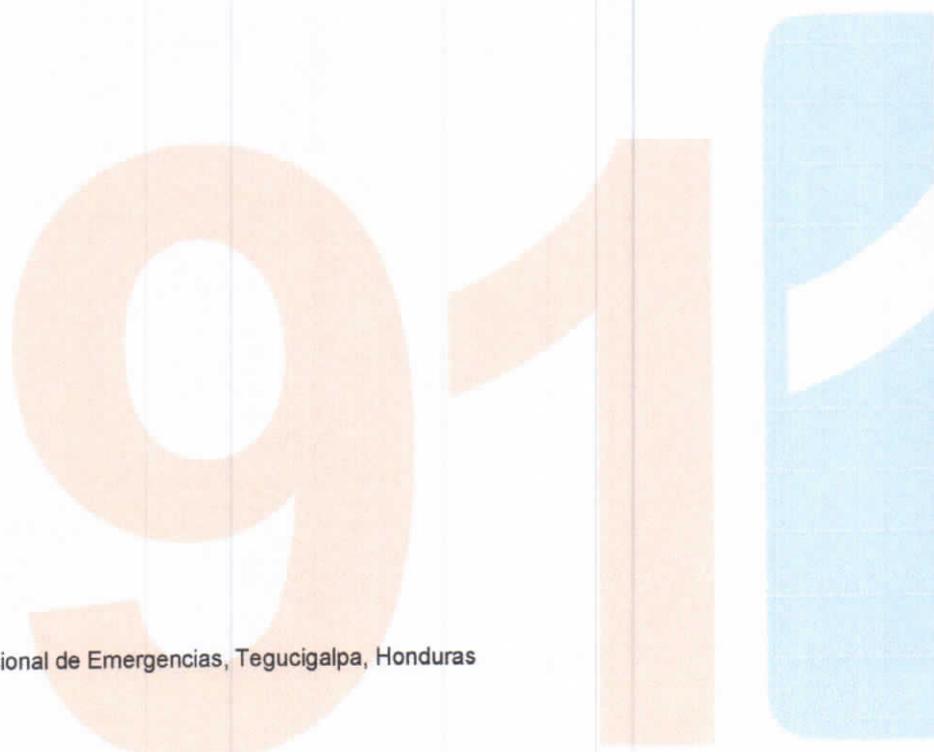
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

La Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno
(911)

2017-2021

INTRODUCCION

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), es la institución del Estado, responsable de 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 las todas las instituciones que integran el sistema a través de un Centro integrado de Operaciones de Emergencia y Seguridad.



PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA

Como lo establece la Constitución de la República en su Artículo 59 establece que *“la persona humana es el fin supremo de la sociedad y el Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla”*; asimismo la seguridad de las personas es prioridad para el Estado, deviniendo todos obligados a adoptar las medidas necesarias para garantizarla. Particularmente en lo relacionado a tutelar sus derechos tales como la vida, la integridad física, la salud, la libertad personal y la propiedad.

Por tanto, el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911) fue creado el año 2015, mediante Decreto de creación No. 58-2015 y continúa vigente. Las funciones que se le decretaron fue para servir como 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.

A su vez, 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; Pero opera jerárquicamente bajo la coordinación del Consejo Nacional de Defensa y Seguridad.

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. Someter ante el Consejo Nacional de Defensa y Seguridad, 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 facilitar para que un niño o una persona pueda utilizar un teléfono con mayor rapidez.
4. Someter ante el Consejo Nacional de Defensa y Seguridad, la aprobación del presupuesto debidamente justificado y los planes de trabajo.
5. 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; Actualmente la preside el Director Nacional Lisandro Banegas Rosales.

METODOLOGÍA

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.

Gerencia de Planificación y Desarrollo:

- Realizar conjuntamente con el Director General la planeación estratégica de la Gerencia a su cargo, 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 torno 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.

Gerencia Administración:

- Coordinar los procesos de adquisiciones de bienes, obras y servicios del SNE 911, asegurando su oportunidad, transparencia, competencia eficacia y eficiencia.
- Dirigir y coordinar con el apoyo del oficial en adquisiciones los procesos de adquisición relacionados con bienes, servicios y obras mediante licitaciones publicas 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 Gerencia Administrativa 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 Gerencia Administrativa 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 Gerencia Administrativa.
- 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.

Gerencia de Recursos Humanos:

- Desarrollar el proceso y reclutamiento y selección del personal.
- 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.
- 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 Gerencia de Recursos Humanos 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 Centro 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.
- Coordinar procesos para el estudio de evaluación de las diversas emergencias que se puedan suscitar.
- 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 Call Center y Monitoreo para coordinar con la gerencia de Recursos Humanos 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 los supervisores Generales el flujo de información de las fallas del personal para poder identificar las debilidades en cuanto aptitud y actitud de los mismos.

Centro de Estrategias y Coordinación de Operaciones:

- Recibir las solicitudes de permisos, notas u otras del personal operativo de Call Center y Video Vigilancia.
- 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, Call Center, Monitoreo, Supervisores y personal de Video Vigilancia.
- Poner en conocimiento de su superior inmediato las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Gerencia Comunicación Institucional:

- 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 SNE 911.
- 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 SNE 911.
- Autorizar la publicación de mensajes y contenidos en las redes sociales del SNE 911.
- Representar al SNE 911 en aquellas actividades externas ordenadas por la autoridad del SNE 911.

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 acuso 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.

Unidad de Proyectos:

- Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control de todos los Proyectos Ejecutados en el SNE 911.
- Alinear los proyectos con los objetivos estratégicos del SNE 911.
- Atender las misiones de trabajo encomendadas por la Dirección Nacional.
- Todas las demás que la Dirección Nacional requiera para el cumplimiento de los objetivos del SNE 911.

Clínica médica:

- Atención medica integral a todas las personas que laboran en el edificio del SNE 911.
- Proporcionar terapia farmacológica especial según el diagnóstico establecido.
- Brindar terapia de apoyo psicológico cuando es requerido por los pacientes de SNE 911.
- Proporcionar terapia farmacológica sostenida a personas con enfermedades crónicas; Ejemplo Hipertensión, Diabetes, Etc.
- Proporcionar charlas de medicina preventiva cuando el caso lo requiera.
- Realizar pruebas toxicológicas a los empleados cuando las autoridades de SNE 911 lo requieren.
- Evaluación Previa de los pacientes para decidir la conducta a seguir si se autoriza acudir al Seguro Social de esta manera, evitar el ausentismo laboral.

Dirección Legal:

- Brindar servicios de consultoría y asesoramiento jurídicos (mediante opiniones verbales y escritas) a las diferentes áreas del SNE 911.
- Brinda asesoramiento jurídico al Secretario General y a sus asesores en la redacción de instrumentos jurídicos del SNE 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 SNE 911.
- Representa y defiende a la Dirección y demás Áreas del SNE 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 SNE 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 SNE 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 SNE 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.

MARCO LEGAL

Marco Legal de la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) en la República de Honduras.

La Constitución de la República en su Artículo 59 establece que “la persona humana es el fin supremo de la sociedad y el Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla”; asimismo la seguridad de las personas es prioridad para el Estado, deviniendo todos obligados a adoptar las medidas necesarias para garantizarla. Particularmente en lo relacionado a tutelar sus derechos tales como la vida, la integridad física, la salud, la libertad personal y la propiedad.¹

A continuación, se reseña una síntesis del Marco Legal aplicable a las funciones y competencias de la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) en la República de Honduras.

- El Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911) fue creado el año 2015, mediante Decreto de creación No. 58-2015 I y continúa vigente.
- La 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; Actualmente la preside el Director Nacional Lisandro Banegas Rosales nombrado mediante Acuerdo Ejecutivo número 03-2016 de fecha catorce (14) días del mes de enero del año dos mil dieciséis (2016).
- El que solicite los servicios del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) actuando con falsedad o denuncia de hechos inexistentes, es acreedor de las sanciones y penas a que hubiere lugar conforme a Derecho. Por lo que por medio de Resolución No. CNDS-001/2017 se crea el Reglamento de Sanción a las Llamadas Falsas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).

¹ Constitución de la República de Honduras, Decreto Número 131, 11 de Enero de 1982.

MARCO ESTRATÉGICO

Misión:

Atender las llamadas de Emergencia realizadas por cualquier persona nacional o extranjera que se encuentre en el territorio nacional, dirigidas al número nueve, uno, uno (911), dando una respuesta inmediata, mediante la gestión oportuna y efectiva de los recursos de respuesta especializados de cada una de las instituciones integrantes del sistema, con la finalidad de salvaguardar vidas y bienes materiales de los ciudadanos a través de personal calificado, operando con los más altos estándares de calidad, asegurando la mejora continua y eficiente de nuestras operaciones.

Visión:

Ser la institución líder con cobertura Nacional y modelo regional en la coordinación de los servicios de emergencia, a través de medios tecnológicos avanzados y de equipos de respuesta especializados que permitan brindar atención oportuna, eficiente, segura y de calidad.

Objetivo:

- Salvar vidas y bienes materiales de todas las personas en el territorio de Honduras, mediante la pronta intervención del personal operando con los más altos estándares de calidad.
- Desarrollar y mantener medidas operativas para la prevención y respuesta oportuna de las denuncias recibidas en el Sistema Nacional Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).
- Elaborar y ejecutar los programas de capacitación y evaluación del personal operativo y administrativo del Sistema Nacional Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).

- Coordinar y monitorear la actuación y operación de las Instituciones integradas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).
- Adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita el desempeño de las funciones con mejora continua.
- Concienciar a la población hondureña, acerca del uso correcto de la línea de emergencia Nueve, Uno, Uno (911), para contribuir a salvaguardar vidas y bienes materiales.

Valores:

- **Transparencia.** Información a la ciudadanía sobre los procesos de toma de decisiones, ejecución del gasto público, normas y procedimientos de los funcionarios es sus diferentes cargos dentro del Comité Técnico.
- **Responsabilidad:** Disposición para informar y rendir cuentas a los ciudadanos sobre los resultados de la gestión.
- **Integridad:** Principio fundamental para alcanzar el interés general para las que la institución fue creada.
- **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.



Lisandro Rosales Banegas.

Director Nacional del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno, Uno (911).