



## Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

*"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"*

**Resolución No. 911-2020-04 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, dependencia del Ministerio de la Presidencia.**

**CONSIDERANDO:** Que la estructura organizativa y de cargos del **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1** debe estar orientada en función de la misión, visión y estrategias institucionales, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión, de forma tal que se racionalicen los recursos disponibles y cumpla con eficiencia y eficacia su rol, dentro del plan general de desarrollo.

**CONSIDERANDO:** Que el **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, dentro de sus principales objetivos, se encuentra el de proporcionar asistencia en el territorio nacional a toda persona que, en circunstancias de necesidad, se encuentre afectada en su integridad física o psíquica, libertad, seguridad, así como sus bienes.

**CONSIDERANDO:** Que el **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones tradicionales y asumir nuevos roles tendentes a elevar los niveles de eficiencia de sus servicios.

**CONSIDERANDO:** Que a través de la Resolución No. 9-1-1-2016-03, de fecha diez (10) de agosto del dos mil dieciséis (2016), fue aprobado el Manual de Organización y Funciones del **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, describiendo las funciones de todas las unidades que conforman la estructura organizativa, aprobada mediante la Resolución No. 9-1-1-2016-02, de fecha diez (10) de agosto del dos mil dieciséis (2016).

**CONSIDERANDO:** Que mediante Resolución No. Sistema 9-1-1-2019-008, de fecha treinta y uno (31) de octubre del dos mil diecinueve (2019), fue aprobada la modificación de la estructura organizativa del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, por lo que resulta necesario que el Manual de Organización y Funciones del Sistema 9-1-1, sea cónsono con los lineamientos definidos en ésta.

**CONSIDERANDO:** Que el objetivo del Manual de Organización y Funciones es dotar al **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1** de un instrumento de gestión que permita sistematizar y homogeneizar la denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo y base legal sobre la que se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las funciones, las relaciones de dependencia de las unidades organizativas y de coordinación; así como su ubicación dentro de la estructura y las funciones que les corresponden.



## Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

*"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"*

**CONSIDERANDO:** Que la Ley No. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, en su artículo 8, numeral 12, faculta a la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, a revisar y aprobar los manuales de procedimiento y de organización, y los organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la Administración Pública.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Acta No. 01-2020 del Consejo del Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad, de fecha nueve (9) de enero del año dos mil veinte (2020), fue aprobada la estructura organizativa del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 contemplada en la Resolución No. Sistema 9-1-1-2019-008.

**VISTA:** La Constitución Política de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015;

**VISTA:** La Ley No. 200-04, del 28 de julio de 2004, de Libre Acceso a la Información Pública;

**VISTA:** La Ley No. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de la Ley No. 449-06 del 6 de diciembre de 2006;

**VISTA:** La Ley No. 423-06, del 17 de noviembre de 2006, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público;

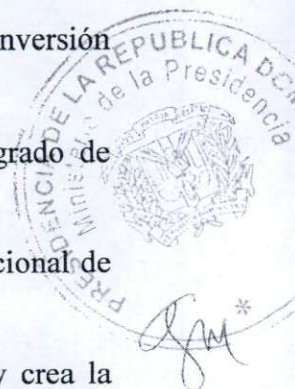
**VISTA:** La Ley No. 498-06, del 28 de diciembre de 2006, de Planificación e Inversión Pública;

**VISTA:** La Ley No. 5-07 del 5 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera de Estado;

**VISTA:** La Ley No. 10-07, del 8 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno;

**VISTA:** La Ley No. 41-08, del 16 de enero de 2008, sobre Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, actual Ministerio, como órgano regulador de las relaciones de trabajo de los servidores públicos y el Estado;

**VISTA:** La Ley No. 247-12, del 9 de agosto de 2012, Orgánica de la Administración Pública;





## Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

*"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"*

**VISTA:** La Ley No. 184-17, del 24 de julio de 2017 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1;

**VISTO:** El Decreto No. 468-05, del 25 de agosto de 2005, que modifica la estructura de Clases y Cargos Civiles Comunes comprendidas en el Manual de Cargos Civiles Clasificados del Poder Ejecutivo aprobado mediante Decreto No. 586-96;

**VISTO:** El Decreto No. 527-09, del 21 de julio de 2009, que establece el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del sector público dominicano;

**VISTO:** El Decreto No. 486-12, del 21 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG);

**VISTA:** La Resolución No. 05-09, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 4 de marzo de 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público;

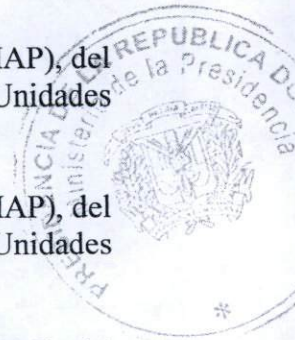
**VISTA:** La Resolución No. 194-2012, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 1ro. de agosto de 2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI);

**VISTA:** La Resolución No. 14-2013, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 11 de abril de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD);

**VISTA:** La Resolución No. 51-2013, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC);

**VISTA:** La Resolución No. 30-2014, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 1ro. de julio de 2014, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Jurídicas en el Sector Público;

**VISTA:** La Resolución No. 068-2015, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 1ro. de septiembre de 2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos;



*Jm*

*ME*



## Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

*"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"*

**VISTA:** La Resolución No. 9-1-1-2016-03, del diez (10) de agosto de 2016, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, dependencia del Ministerio de la Presidencia, Presidencia de la República;

**VISTA:** La Resolución No. Sistema 9-1-1-2019-008, del 31 de octubre de 2019, que aprueba la modificación de la estructura organizativa del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1;

**VISTA:** El Acta No. 01-2020 del Consejo del Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad 9-1-1, de fecha nueve (9) de enero de 2020.

**En el ejercicio de nuestras atribuciones legales, se dicta la siguiente:**

### RESOLUCIÓN

**ARTÍCULO 1:** Aprueba la modificación del **Manual de Organización y Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, describiendo las funciones de todas las unidades que conforman la estructura organizativa, aprobada mediante la Resolución No. Sistema 9-1-1-2019-008 de fecha treinta y uno (31) de octubre del dos mil diecinueve (2019).

**ARTÍCULO 2:** Las creaciones, modificaciones o supresiones y actualizaciones de las funciones de unidades organizativas **del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, deberán ser notificadas al Ministerio de Administración Pública (MAP), para fines de su aprobación.

**ARTÍCULO 3:** Se instruye a la Dirección de Planificación y Desarrollo del **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, área responsable del fortalecimiento institucional, para que promueva la implementación, evaluación y actualización posterior del Manual de Organización y Funciones.



*Msta.*

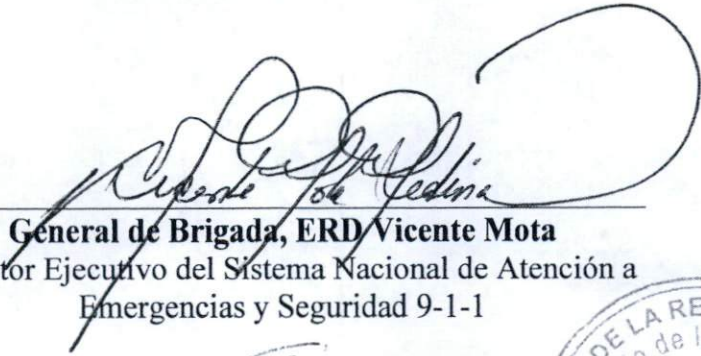


## Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

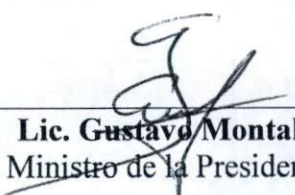
*"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"*

**DADA:** En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, al primer (1er.) día, del mes de mayo del año dos mil veinte (2020), año 176 de la Independencia y 157 de la Restauración de la República.

**Aprobada por:**

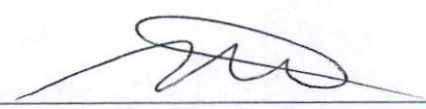
  
**General de Brigada, ERD Vicente Mota**

Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

  
**Lic. Gustavo Montalvo**  
Ministro de la Presidencia



**Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP):**

  
**Lic. Ramón Ventura Camejo**  
Ministro de Administración Pública





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

---

Elaborado por  
Dirección de Planificación y Desarrollo

|                                      |                                   |                       |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Código del Documento:                | <b>MA-DPD-DDI-01</b>              |                       |
| Fecha última versión: 01 / 05 / 2020 | Fecha de revisión: 01 / 05 / 2020 | Número de versión: 02 |
| Emisión aprobada por:                |                                   |                       |
| Revisión aprobada por:               |                                   |                       |

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                                                    | 4  |
| I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA 9-1-1.....  | 5  |
| 1.1. Objetivos del Manual.....                                                       | 6  |
| 1.2. Alcance.....                                                                    | 6  |
| 1.3. Puesta en Vigencia. ....                                                        | 6  |
| 1.4. Edición, Publicación y Actualización.....                                       | 6  |
| 1.5. Distribución del Manual .....                                                   | 7  |
| 1.6. Definición de Términos .....                                                    | 7  |
| II. INFORMACIONES GENERALES DEL SISTEMA 9-1-1 .....                                  | 9  |
| 2.1. Reseña del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.....    | 10 |
| 2.2. Base Legal.....                                                                 | 10 |
| 2.3. Misión.....                                                                     | 10 |
| 2.4. Visión.....                                                                     | 10 |
| 2.5. Valores.....                                                                    | 10 |
| III. ORGANIZACIÓN .....                                                              | 12 |
| 3.1. Niveles Jerárquicos.....                                                        | 13 |
| 3.2. Integración del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. ....    | 13 |
| 3.3. Funciones del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. ....      | 13 |
| 3.4. Funciones de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 .....                     | 15 |
| 3.5. Estructura Organizativa.....                                                    | 17 |
| IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS.....                  | 21 |
| 4.1. Unidades Consultivas o Asesoras .....                                           | 22 |
| Título de la Unidad: Departamento de Acceso a la Información Pública .....           | 23 |
| Título de la Unidad: Departamento Jurídico .....                                     | 25 |
| Título de la Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo .....                   | 27 |
| Título de la Unidad: Departamento de Calidad en la Gestión .....                     | 32 |
| Título de la Unidad: División Metropolitana de Gestión de Calidad .....              | 35 |
| Título de la Unidad: División Regional de Gestión de Calidad .....                   | 37 |
| Título de la Unidad: División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias .....     | 39 |
| Título de la Unidad: Departamento de Desarrollo Institucional .....                  | 41 |
| Título de la Unidad: Departamento de Reclutamiento y Selección .....                 | 46 |
| Título de la Unidad: Departamento de Relaciones Laborales.....                       | 48 |
| Título de la Unidad: Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.....    | 50 |
| Título de la Unidad: Dirección de Comunicaciones.....                                | 52 |
| Título de la Unidad: Departamento de Comunicación Digital .....                      | 54 |
| 4.2. Unidades Auxiliares o de Apoyo.....                                             | 56 |
| Título de la Unidad: Departamento de Seguridad de Planta .....                       | 57 |
| Título de la Unidad: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación ..... | 59 |
| Título de la Unidad: División de Servidores y Data Center .....                      | 64 |
| Título de la Unidad: División de Redes y Comunicaciones.....                         | 66 |
| Título de la Unidad: Departamento de Administración de Servicios TIC.....            | 68 |

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Título de la Unidad: Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC .....                                 | 70  |
| Título de la Unidad: División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC .....                            | 73  |
| Título de la Unidad: Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas .....                   | 76  |
| Título de la Unidad: División de Base de Datos.....                                                  | 78  |
| Título de la Unidad: División de Información Geográfica .....                                        | 82  |
| Título de la Unidad: Dirección Administrativa y Financiera .....                                     | 85  |
| Título de la Unidad: Departamento Administrativo.....                                                | 87  |
| Título de la Unidad: División de Correspondencia y Archivo .....                                     | 89  |
| Título de la Unidad: División de Compras y Contrataciones.....                                       | 91  |
| Título de la Unidad: División de Control de Bienes.....                                              | 93  |
| Título de la Unidad: Sección Metropolitana de Control de Bienes .....                                | 95  |
| Título de la Unidad: Sección Regional de Control de Bienes .....                                     | 97  |
| Título de la Unidad: División de Servicios Generales .....                                           | 99  |
| Título de la Unidad: División de Transportación .....                                                | 100 |
| Título de la Unidad: Departamento Financiero.....                                                    | 102 |
| Título de la Unidad: Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.....     | 104 |
| Título de la Unidad: Departamento de Procesamiento de Datos.....                                     | 106 |
| Título de la Unidad: Departamento de Análisis y Gestión de Información.....                          | 108 |
| 4.3. Unidades Sustantivas u Operativas.....                                                          | 110 |
| Título de la Unidad: Dirección de Operaciones.....                                                   | 111 |
| Título de la Unidad: Departamento de Recepción de Emergencias .....                                  | 113 |
| Título de la Unidad: División Regional de Recepción de Emergencias.....                              | 115 |
| Título de la Unidad: Departamento de Despacho de Emergencias .....                                   | 117 |
| Título de la Unidad: División Regional de Despacho de Emergencias .....                              | 119 |
| Título de la Unidad: División de Monitoreo y Geolocalización Vehicular .....                         | 121 |
| Título de la Unidad: División de Aeronaves Tripuladas a Distancia .....                              | 123 |
| Título de la Unidad: Dirección de Radiocomunicaciones y Edificaciones Externas .....                 | 125 |
| Título de la Unidad: Departamento de Radiocomunicación.....                                          | 127 |
| Título de la Unidad: División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación .....          | 129 |
| Título de la Unidad: División Operaciones y Mantenimiento de Radiocomunicación.....                  | 131 |
| Título de la Unidad: Departamento de Servicios Eléctricos .....                                      | 133 |
| Título de la Unidad: División de Operación y Mantenimiento Eléctrico .....                           | 135 |
| Título de la Unidad: Dirección de Video Vigilancia .....                                             | 137 |
| Título de la Unidad: Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia.....                              | 139 |
| Título de la Unidad: División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia .....                   | 141 |
| Título de la Unidad: Departamento Técnico de Video Vigilancia.....                                   | 143 |
| Título de la Unidad: División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia ..... | 145 |

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados del **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1** sobre la institución y su funcionamiento. Contiene detalles de la estructura organizativa: los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones ínter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.

El Manual de Organización y Funciones es, además, una herramienta importante de gestión, en la medida que pueda ser utilizado como un instrumento para la evaluación del desempeño institucional, ya que las funciones descritas para cada una de las áreas o unidades organizativas guardan correspondencia con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Institución.

Es por ello, que la institución debe velar por mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones, a la par que la Estructura Organizativa, en procura de adecuar los cambios a la dinámica organizacional.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### 1.1. Objetivos del Manual

- Dotar al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 de un instrumento de gestión que permita sistematizar y homogeneizar la denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo y base legal sobre la que se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las funciones, las relaciones de dependencia de las unidades organizativas y de coordinación; así como también, su ubicación dentro de la estructura y las funciones que les corresponden.
- Constituir un instrumento de organización administrativa que permita implantar la nueva estructura organizativa.
- Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.
- Contribuir en la programación de la capacitación del personal de la institución y muy especialmente al personal de nuevo ingreso, al ofrecerle una visión global del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y para definir el rol de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.
- Facilitar el proceso de identificación y clasificación de la estructura de puestos de la Institución.

### 1.2. Alcance

En el presente Manual de Organización y Funciones se describen cada una de las unidades organizativas que conforman la estructura funcional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

### 1.3. Puesta en Vigencia

Este Manual deberá ser puesto en vigencia mediante una Resolución emitida por el Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, donde se instruya el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo.

### 1.4. Edición, Publicación y Actualización

El Manual de Organización y Funciones deberá ser revisado periódicamente cada vez que ocurra un cambio en la organización, para que se refleje la realidad existente dentro de la misma. El Director Ejecutivo delegará en la Dirección de Planificación y Desarrollo la distribución, edición y actualización del Manual. Corresponde a esta área revisar y actualizar el presente manual, al menos una vez al año y en caso de modificaciones en la estructura organizativa y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otros, en coordinación con las demás áreas.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

Las peticiones de cambios deberán ser presentadas formalmente por escrito. Las propuestas y modificaciones a la estructura organizativa deberán ser sometidas a la consideración de la máxima autoridad y socializada con todos los responsables de las diferentes unidades que conforman el 9-1-1.

### 1.5. Distribución del Manual

Recibirán una copia completa del Manual:

- El Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Los responsables de las áreas de Recursos Humanos y de Planificación y Desarrollo.
- Los demás responsables de áreas recibirán solamente la parte del manual correspondiente a las unidades organizativas bajo su responsabilidad.

### 1.6. Definición de Términos

- **Coordinación:** proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establece relaciones entre varias partes del trabajo.
- **Departamento:** son unidades del nivel de dirección intermedia o de supervisión de operaciones. Su creación obedece a una división del trabajo por funciones, por producto, territorio, clientes, procesos, etc.
- **Dirección (de área):** le corresponde el cuarto nivel jerárquico, subordinada a un Ministerio, Dirección General/Nacional u Oficina Nacional. Sus funciones son generalmente de tipo sustantivas y para áreas específicas. Tiene a su cargo la responsabilidad completa sobre uno o más de los resultados prioritarios que la institución debe producir para terceros.
- **División:** unidad de nivel jerárquico inmediatamente menor al departamento, especializada en determinada función o servicio de las asignadas al departamento, bajo la cual está subordinada.
- **Estructura Organizativa:** es el conjunto de unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de procesos, canales de comunicación, e instancias de coordinación interna establecidas por una entidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos.
- **Funciones:** conjunto de actividades, tareas y responsabilidades asignadas a una institución o área organizativa para desarrollar su misión. Incluye, entre otras, la planeación, organización, coordinación, dirección y control.
- **Nivel Jerárquico:** lugar que ocupa una unidad organizativa dentro de la cadena de mando establecida en una organización.
- **Nivel Directivo Máximo:** es donde se establecen objetivos institucionales, políticas y estrategias de la entidad.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- **Nivel Consultivo y/o Asesor:** es donde se apoya el proceso de toma de decisiones de la máxima autoridad y se colabora en la formulación de las políticas o directrices de la institución.
- **Nivel Ejecutivo de Apoyo:** es donde se aplican las políticas y se toman las decisiones para el funcionamiento de la entidad de acuerdo con los objetivos y estrategias definidas en el nivel máximo.
- **Nivel Sustantivo u Operativo:** es donde se ejecutan las operaciones de la entidad y se transforman las decisiones en bienes y/o servicios.
- **Nivel Desconcentrado o Descentralizado:** consiste en asignar a un organismo específico la ejecución de ciertas funciones y/o prestación de servicios, pudiendo ser a nivel local o nacional, cuya responsabilidad final le corresponde a otro superior.
- **Organigrama:** gráfico de la estructura formal de una organización. Señala las diferentes unidades organizativas, jerarquía, relaciones y dependencia existente entre ellas.
- **Organización Formal:** se pone de manifiesto mediante documentos debidamente aprobados por quienes ejercen la dirección de una organización.
- **Organización:** conjunto de elementos, compuesta principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.
- **Sección:** le corresponde el menor nivel jerárquico. Utilizada, generalmente, dependiendo del volumen de trabajo y las funciones asignadas a la unidad de la cual depende.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## II. INFORMACIONES GENERALES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## 2.1. Reseña del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Debido a que es responsabilidad del Estado asegurar una mayor eficacia en la preservación de la integridad y seguridad de la persona humana, se hacía necesario crear mecanismos eficaces y eficientes, con capacidad de respuestas a circunstancias de emergencia de las personas físicas o jurídicas y la protección de sus bienes.

Para lograr esto, el Estado Dominicano requería de un marco jurídico adecuado, con el propósito de integrar y regular la gestión estratégica, así como el seguimiento y control de manera unificada de respuestas a incidentes de seguridad y emergencias, a través de un sistema coordinado, apoyado en organismos e instituciones públicas o privadas integradas a una estructura de comunicación y un centro de contacto.

En este sentido, se establece, mediante la Ley Núm. 140-13, del 18 de septiembre de 2013, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, con el fin de crear un medio integrado de comunicación y atención y un centro de contacto, con el 9-1-1 como único número de fácil memorización y reconocimiento de parte de la ciudadanía, para atender las emergencias, tramitación y atención de éstas.

El 25 de Julio del 2017, se promulga la Ley Núm.184-17 que deroga y sustituye la Ley Núm. 140-13 enfocada a mantener, fortalecer y regular el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

## 2.2. Base Legal.

- Ley Núm. 184-17, del 24 de julio de 2017 que sustituye y deroga la Ley Núm. 140-13 y la Ley Núm. 102-13.
- Decreto Núm. 187-14, del 06 de junio del 2014, que dicta el Reglamento de Aplicación a la Ley Núm. 140-13.

## 2.3. Misión.

*“Gestionar de manera efectiva la atención a las situaciones de emergencia y seguridad en el territorio nacional, procurando la salvaguarda de vidas y bienes.”*

## 2.4. Visión.

*“Cubrir todo el territorio nacional para la efectiva atención a emergencias y seguridad en beneficio de las personas, manteniéndonos como el servicio público mejor valorado en el país y como un referente nacional y regional.”*

## 2.5. Valores.

- *Integridad*
- *Vocación de Servicio*
- *Excelencia*

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- *Trabajo en Equipo*
- *Compromiso*

## 2.6. Objetivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Dentro del marco de la ley el Sistema 9-1-1 tiene por objetivo:

- 1- Proporcionar asistencia en el territorio nacional a toda persona que en circunstancias de necesidad se encuentre afectada en su integridad física o psíquica, libertad, seguridad, así como sus bienes;
- 2- Instalar y monitorear cámaras de video y sonido en espacios públicos, con la finalidad de prevenir y detectar situaciones que pongan en peligro la integridad de las personas y sus bienes, bienes de dominio público o de acceso público;
- 3- Apoyar las acciones necesarias para hacer cumplir las normas relativas a prevenir, suprimir y limitar los ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sónica.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### III. ORGANIZACIÓN

|                                 |                                                                                                            |                                                 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                 | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                 |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01 | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### 3.1. Niveles Jerárquicos.

#### a) Nivel Ejecutivo Máximo

- Dirección Ejecutiva

#### b) Nivel Ejecutivo Medio

- Dirección de Áreas

#### c) Nivel Operacional

- Departamento
- División
- Sección

### 3.2. Integración del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

- El Ministerio de la Presidencia, quien lo presidirá;
- El Ministerio de Interior y Policía;
- La Procuraduría General de la República;
- El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;
- La Policía Nacional;
- El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL);
- La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC);
- La Liga Municipal Dominicana; y
- Oficina Nacional de la Defensa Civil.

### 3.3. Funciones del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad tendrán las atribuciones siguientes:

- Coordinar el funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.
- Aprobar el Plan Operativo Nacional del Sistema 9-1-1 y sus actualizaciones.
- Aprobar la Estructura Organizativa y el Manual de Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.
- Aprobar el Plan Estratégico Institucional y Operativo Anual, así como el anteproyecto de presupuesto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Velar por la implementación de un sistema de información y análisis de los distintos requerimientos ciudadanos que ingresen, así como de la atención ofrecida por las instituciones de seguridad y socorro.
- f) Establecer acuerdos con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.
- g) Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del Sistema, así como campañas públicas de educación e información ciudadana sobre el uso responsable del Sistema.
- h) Garantizar mecanismos eficaces de financiamiento para el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.
- i) Crear órganos y dispositivos que considere necesario para garantizar la sostenibilidad y el buen funcionamiento del Sistema.

Por su parte, el Reglamento Núm. 187-14 sobre la aplicación a la ley 140-13, le otorga las siguientes funciones:

- a) Aprobar los protocolos, las normas y los procedimientos a seguir entre el SISTEMA 9-1-1 y las instituciones de respuesta.
- b) Aprobar las políticas de gestión humana del SISTEMA 9-1-1.
- c) Emitir las normas y los reglamentos que se consideren necesarios para el buen funcionamiento del SISTEMA 9-1-1.
- d) Establecer los estándares técnicos de las tecnologías que serán utilizadas para el servicio del SISTEMA 9-1-1.
- e) Dictar y supervisar los procedimientos y los trámites necesarios, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, en la atención de las emergencias recibidas.
- f) Conocer el informe anual de gestión presentado por el Director Ejecutivo.
- g) Decidir sobre las políticas que rigen el acceso a la información.
- h) Aprobar la incorporación de nuevos canales de acceso al Sistema.
- i) Definir los indicadores o estándares de calidad que servirán de referencia para evaluar el funcionamiento del Sistema.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### 3.4. Funciones de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, además de las establecidas en el Reglamento y las que disponga el Consejo.

La Ley Núm. 184-17, del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 le confiere las funciones siguientes:

- Desarrollar y mantener mecanismos de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia real o inminente a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes, que permitan una adecuada atención en beneficio de las personas, comunidades y protección de bienes en riesgo.
- Fomentar la adopción de protocolos de atención a las emergencias, desde una oportuna recepción de llamadas hasta la asistencia adecuada y eficaz de las mismas ante el requerimiento de las personas en situaciones de emergencias.
- Articular y coordinar las tareas de atención a emergencias de las entidades e instituciones públicas y privadas integradas al Sistema.
- Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos aprobados por el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Administrar los recursos del Sistema acorde a la planificación y aprobación por el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y en coordinación con la presidencia del Consejo.
- Representar legalmente al Consejo y al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Elaborar el proyecto de presupuesto anual del Sistema y someterlo a la aprobación del Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Velar y garantizar un adecuado registro estadístico de las acciones del Sistema, a fin de garantizar la fiabilidad de los indicadores de cumplimiento, que permitan establecer mejoras en las políticas de atención a emergencias.
- Gestionar los indicadores de calidad de los servicios prestados, a fin de garantizar la mejora continua en los servicios que son requeridos.
- Disponer las medidas de seguridad necesaria y suficiente para proteger todas aquellas informaciones o datos que por sus características deban permanecer en condición de confidencialidad, con el objeto de prevenir el uso indebido de los mismos, en contradicción a lo previsto por esta ley y otras leyes.
- Presentar informes periódicos, según sean requeridos, de las actividades, estadísticas, recomendaciones y logros alcanzados con la implementación del Sistema.
- Promover la realización de actividades de formación y capacitación continua, dirigidas a los integrantes del Sistema 9-1-1, según se establezca en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo del Sistema 9-1-1.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- m) Elaborar y aplicar periódicamente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción ciudadana, para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.
- n) Elaborar el Manual Operativo y de Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1 y someterlo a la aprobación del Consejo.
- o) Revisar y actualizar anualmente las herramientas de gestión del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1.
- p) Desarrollar procedimientos necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y las instituciones u organizaciones integrantes cooperen, con calidad y eficiencia a atender las emergencias.
- q) Elaborar planes y programas, en coordinación con las instituciones vinculadas, para la educación, sensibilización y uso apropiado del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1, por parte de los ciudadanos y usuarios en general.
- r) Promover con los medios de comunicación, la realización de campañas sobre el apropiado uso del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Por su parte, el Reglamento Núm. 187-14 sobre la aplicación a la ley 140-13, le otorga las siguientes funciones:

- a) Coordinar la elaboración de los protocolos de comunicación para la actuación concreta de las instituciones involucradas y de los distintos componentes interrelacionados en la implementación del Sistema.
- b) Disponer y gestionar los recursos humanos del SISTEMA 9-1-1, de conformidad con lo dispuesto en la Ley que rige la materia.
- c) Solicitar la sustitución del personal de las instituciones pertenecientes a la Red de Respuesta Primaria.
- d) Desarrollar un sistema de seguimiento integral del incidente y controlar la calidad de la prestación final según la emergencia.
- e) Velar por la optimización de los recursos disponibles para la atención de las emergencias.
- f) Promover la suscripción de convenios con entidades públicas o privadas, nacionales e internacionales, de las que se requieran recursos o acciones para la implementación del Sistema o para el fortalecimiento del mismo.
- g) Mantener un programa permanente de capacitación para los operadores y los demás funcionarios intervinientes en las distintas operaciones del sistema.
- h) Instituir y gestionar el registro actualizado de las emergencias recibidas y estadísticas asociadas a la tipología, atención y resultados correspondientes a las mismas.
- i) Someter a la aprobación del Consejo del SISTEMA 9-1-1, las políticas de acceso a la información.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- j) Presentar a la consideración del Consejo del SISTEMA 9-1-1, los estándares y los indicadores de calidad para evaluar el funcionamiento del Sistema.
- k) Proponer al Consejo del SISTEMA 9-1-1, la adopción de nuevas tecnologías para fortalecer y diversificar el acceso al Sistema, por parte de los usuarios.
- l) Reportar a las instituciones de la Red de Respuesta Primaria sobre las faltas disciplinarias cometidas por sus miembros, en ocasión de su servicio en el SISTEMA 9-1-1.

### 3.5. Estructura Organizativa.

Las siguientes unidades integran la Estructura Organizativa del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1:

#### NIVEL EJECUTIVO MÁXIMO:

- Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad
- Dirección Ejecutiva

#### UNIDADES CONSULTIVAS Y ASESORAS:

- Departamento de Acceso a la Información Pública.
- Departamento Jurídico.
- Dirección de Planificación y Desarrollo, con:
  - Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.
  - Departamento de Calidad en la Gestión, con:
    - División Metropolitana de Gestión de Calidad.
    - División Regional de Gestión de Calidad.
    - División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias.
  - Departamento de Desarrollo Institucional.
- Dirección de Recursos Humanos, con:
  - Departamento de Reclutamiento y Selección.
  - Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.
  - Departamento de Relaciones Laborales.
- Dirección de Comunicaciones, con:
  - Departamento de Comunicación Digital.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

#### **UNIDADES DE APOYO:**

- **Departamento de Seguridad de Planta**
- **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:**
  - Departamento de Operaciones TIC, con:
    - División de Servidores y Datacenter.
    - División de Redes y Comunicaciones.
  - Departamento de Administración de Servicios TIC
  - Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC, con:
    - División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC.
  - Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, con:
    - División de Base de Datos.
    - División de Desarrollo de Sistemas.
    - División de Información Geográfica.
  - Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica
- **Dirección Administrativa y Financiera, con:**
  - Departamento Administrativo, con:
    - División de Correspondencia y Archivo
    - División de Compras y Contrataciones.
    - División de Control de Bienes, con:
      - Sección Metropolitana de Control de Bienes
      - Sección Regional de Control de Bienes
    - División de Servicios Generales.
    - División de Transportación.
  - Departamento Financiero.
- **Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información, con:**
  - Departamento de Procesamiento de Datos.
  - Departamento de Análisis y Gestión de Información.

#### **UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS:**

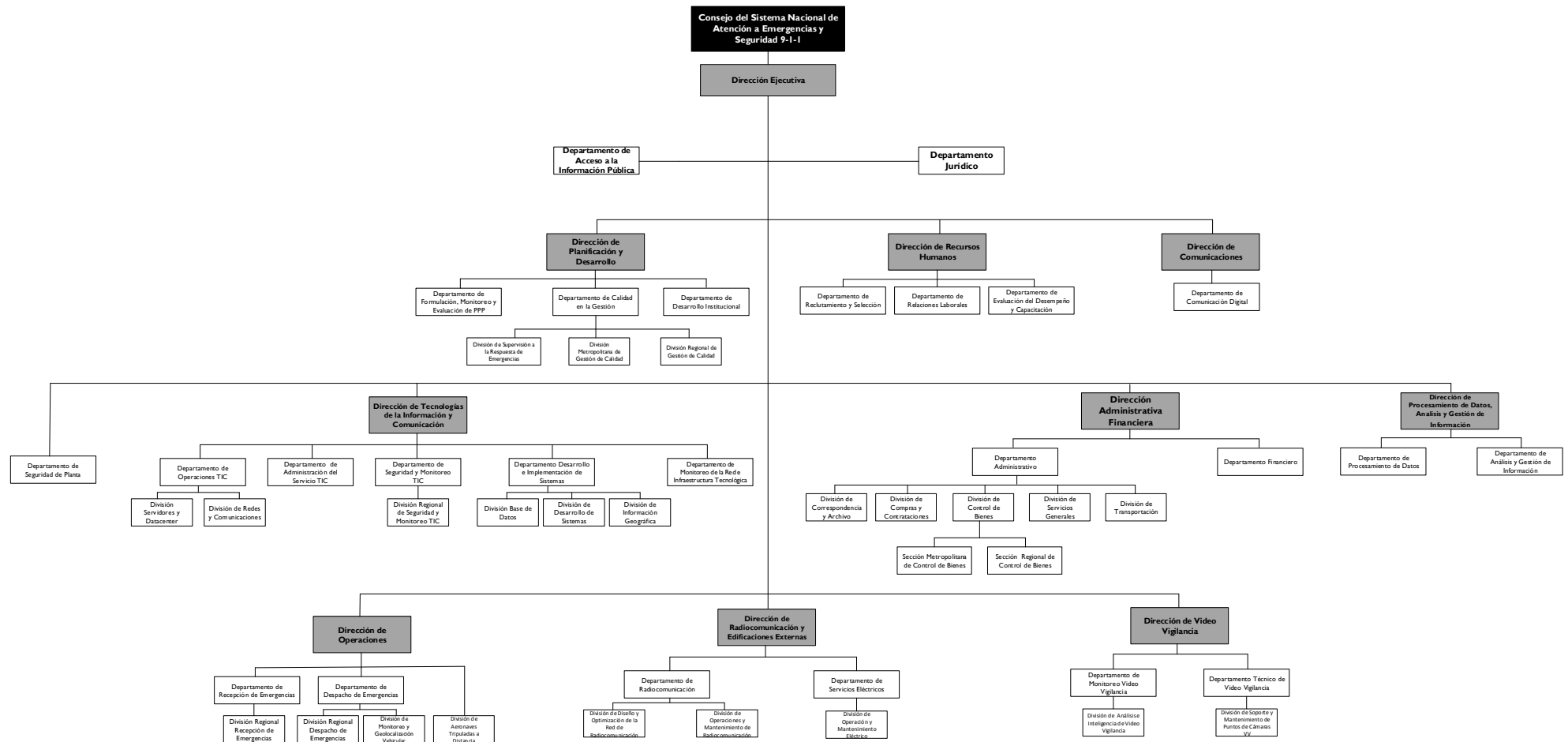
- **Dirección de Operaciones, con:**
  - Departamento de Recepción de Emergencias, con:
    - División Regional de Recepción de Emergencias.
  - Departamento de Despacho de Emergencias, con:
    - División Regional de Despacho de Emergencias.
    - División de Monitoreo y Geolocalización Vehicular.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- División de Aeronaves Tripuladas a Distancia.
- **Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas, con:**
  - Departamento de Radiocomunicación, con:
    - División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación.
    - División de Operaciones y Mantenimiento de Radiocomunicación.
  - Departamento de Servicios Eléctricos, con:
    - División de Operación y Mantenimiento Eléctrico.
- **Dirección de Video Vigilancia, con:**
  - Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia, con:
    - División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia.
  - Departamento Técnico de Video Vigilancia, con:
    - División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### 3.4. Organigrama Estructural del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1



|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

#### IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

#### 4.1. Unidades Consultivas o Asesoras

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Acceso a la Información Pública

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

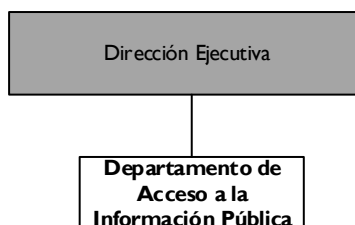
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Convertir la información en una herramienta al servicio de la ciudadanía para garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la institución.

**Funciones Principales:**

- Recibir y tramitar las solicitudes de suministro de información pública acerca de la institución, siguiendo los lineamientos normativos e institucionalmente establecidos.
- Sistematizar la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles.
- Garantizar el acceso directo del público a información básica de la institución a través de publicaciones y medios electrónicos como internet, 'página web', etc.
- Orientar a los ciudadanos o interesados con relación a los trámites y procedimientos que éstos deben seguir para solicitar la información de la institución.
- Orientar a los ciudadanos respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan, si está disponible al público en medios impresos, tales como libros, archivos o cualquier otro medio y la forma en que puede tener acceso a dicha información previamente publicada.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Establecer un sistema de demostración de la entrega efectiva de la información al ciudadano, tomando las previsiones técnicas correspondientes, tales como: reglas de encriptación, firma electrónica, certificados de autenticidad, reportes electrónicos, manuales de entrega.
- g) Notificar a los solicitantes en caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones previstas en la ley, y dentro de los plazos que esta establece.
- h) Elaborar reportes estadísticos y balances de gestión en materia de solicitudes de acceso a la información pública.
- i) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado (a) de Acceso a la Información Pública

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento Jurídico  
**Naturaleza de la Unidad** : Asesora  
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra  
**Relaciones de:**  
**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asesorar a la máxima autoridad y demás áreas de la institución; dirigir, coordinar, supervisar y gestionar respuestas oportunas a las actividades de índole legal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Elaborar y revisar las consultas legales asignadas a raíz de las diferentes solicitudes de las áreas del Sistema 9-1-1, así como las requeridas por el MINPRE.
- Elaborar, revisar y dar seguimiento a los contratos y convenios interinstitucionales.
- Supervisar la Gestión de Certificaciones ante la Contraloría General de la República (CGR) de los Contratos de Servicios Personales y Servicios Técnicos-Profesionales.
- Asistir y asesorar a los Comités de los cuales es miembro, así como asesorar al Director Ejecutivo y demás funcionarios de la institución en asuntos jurídicos.
- Revisar las respuestas a solicitudes de videos, datos y audios requeridas por el Ministerio Público y Jueces.
- Asistir y asesorar, en caso de ser requerido, en las diferentes actividades (reuniones técnicas, aperturas y lecturas de ofertas técnicas y económicas) de los procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Supervisar y revisar la elaboración de Actas/ Resoluciones/ Acuerdos/ Opiniones/ Consultas/ Enmiendas/ Recursos/ Poderes y Oficios asignados.
- h) Velar por la actualización del registro y el archivo de leyes, decretos, convenios, contrato de préstamos y demás documentos jurídicos relacionados con la institución.
- i) Elaborar y Revisar redacciones de anteproyectos de Leyes/ Decretos/ Reglamentos y Resoluciones y/o emitir opiniones respecto a las mismas.
- j) Analizar y dar seguimiento a las notificaciones judiciales que por vía administrativa o de alguacil que sean recibidas por la institución.
- k) Intervenir y representar al Sistema 9-1-1 en reclamaciones, litigios y conflictos por ante instancias administrativas y/o jurisdiccionales correspondientes.
- l) Velar que los documentos emitidos por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) del Sistema 9-1-1, cumplan con las leyes, reglamentos y normativas vigentes.
- m) Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos que competan.
- n) Realizar investigaciones y análisis en el orden jurídico, para resolver asuntos legales propios de la institución.
- o) Gestionar los procesos para la obtención de las exoneraciones de impuestos aduanales de los bienes activos del Sistema 9-1-1, siempre que sea requerido.
- p) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento Jurídico.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Planificación y Desarrollo

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

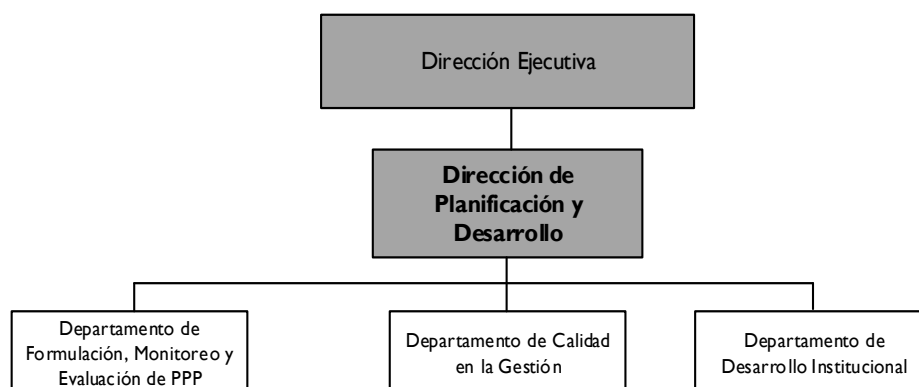
**Estructura Orgánica** : Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos  
Departamento de Calidad en la Gestión  
Departamento de Desarrollo Institucional.

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asesorar a la máxima autoridad del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en materia de políticas, planes, programas y gestión de calidad de la institución, así como elaborar propuestas para la ejecución y gestión de proyectos y cambios organizacionales, incluyendo reingeniería de procesos.

**Funciones Principales:**

- Formular las políticas y los planes necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
- Dirigir los estudios de identificación de las necesidades de inversión para nuevos proyectos y evaluar su factibilidad técnico-económica, asegurando que estén alineadas a la estrategia nacional de desarrollo.
- Coordinar y supervisar las actividades relativas al plan estratégico y los planes operativos de la Institución, considerando cronograma de los mismos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Participar en la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera.
- e) Participar en la definición de la estructura programática del presupuesto en coordinación con el área financiera de la institución.
- f) Supervisar y evaluar el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales.
- g) Dar seguimiento a las metas e indicadores claves de ejecución, a fin de evaluar el cumplimiento en los plazos establecidos.
- h) Preparar propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
- i) Velar porque la institución logre y mantenga las certificaciones de normas aplicables o adoptadas.
- j) Elaborar y gestionar los procesos de modernización y adecuación de la estructura organizativa de la institución, así como elaborar los manuales de organización y funciones, políticas, normas y procedimientos.
- k) Efectuar los estudios administrativos dirigidos a detectar y/o proponer alternativas de solución a problemas estructurales operacionales y funcionales de la institución.
- l) Asegurar el establecimiento y desarrollo de un Plan de Calidad a lo interno, así como supervisar todas las actividades relacionadas con la Gestión de Calidad.
- m) Gestionar la aplicación e implementación de Modelos de Gestión de Calidad que contribuyan a la eficientización de los servicios que ofrece la institución a los demás organismos de Estado y a la ciudadanía en general.
- n) Coordinar el proceso de elaboración del Plan Estratégico y de los Planes Operativos Anuales.
- o) Diseñar e implementar un modelo de gestión de riesgos a fin de mantener al tanto a la Máxima Autoridad sobre los riesgos que podrían afectar el PE de la Institución.
- p) Participar en coordinación con las áreas el presupuesto de gastos por Unidad Funcional para la ejecución del plan estratégico.
- q) Dar seguimiento a las metas e indicadores claves de ejecución, a fin de evaluar el cumplimiento en los plazos establecidos.
- r) Velar por una buena gestión documental que garantice el control y registro de los documentos del Sistema, así también como su distribución y custodia.
- s) Participar en reuniones ejecutivas y de seguimiento de las distintas instituciones de respuesta (Policía Nacional, DIGSETT, Bomberos, Salud Pública), analizando situaciones y dando seguimiento a las tareas y actividades asignadas, así como toma de decisiones en temas específicos.
- t) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Director(a) de Planificación y Desarrollo.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Planificación y Desarrollo

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Formular y gestionar los planes, proyectos y programas internos o externos, monitorear su ejecución para garantizar su conclusión en el tiempo programado, con los beneficios esperados y dentro del presupuesto definido maximizando la utilización de los recursos en concordancia con el plan estratégico de la institución o proyectos ligados a los planes de inversión o de mejoramiento institucional.

**Funciones Principales:**

- Definir e implementar la metodología estándar para la Administración de planes, proyecto y programas, así como velar por la capacitación y uso correcto y continuo de los protocolos y herramientas, políticas y procedimientos habilitados en la metodología.
- Crear y mantener el portafolio de los proyectos institucionales, siempre considerando la alineación con los Planes Anuales, Planes Plurianual y Plan Estratégico Institucional.
- Analizar los impactos de los recursos de los planes, proyectos, programas.
- Determinar y mantener actualizados los planes de contingencia adecuados para el portafolio de proyectos, a fin de mitigar el impacto de los riesgos en las dimensiones principales (tiempo, costo, alcance, riesgos, calidad y satisfacción del cliente) y en la disponibilidad de los recursos en general.
- Ejecutar los mecanismos estándares de control de gastos a todos los niveles (portafolios, programas y proyectos), así como la gestión efectiva de la planificación financiera a aplicar a los mismos, para control y optimización de los recursos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Implementar el conjunto de herramientas estándares de comunicación resumida y detallada relativa a planes, programas y proyectos, a fin de mantener una comunicación efectiva durante el desarrollo y la gestión de los mismos.
- g) Implementar los mecanismos estándares de supervisión y evaluación del portafolio de proyectos, para identificar desviaciones y aplicar las medidas preventivas y correctivas de lugar, garantizando la mejora continua de los mismos.
- h) Establecer los mecanismos estándares de gestión y solución de problemas e incidencias que permitan a la dirección de la institución participar del proceso de solución de los mismos, de acuerdo a las características de dichos problemas e incidencias.
- i) Participar en el proceso de elaboración del presupuesto de ingresos y gastos del portafolio de proyectos, para la planificación del presupuesto institucional.
- j) Realizar el proceso de gestión de recursos o fuentes de financiamiento y de asistencia técnica con las instituciones y organismos nacionales e internacionales, según requerimientos del plan estratégico.
- k) Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la institución, a fin de tener la información necesaria para la planificación del portafolio de PPP.
- l) Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales, garantizando la gestión de los PPP y del presupuesto.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Calidad en la Gestión

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

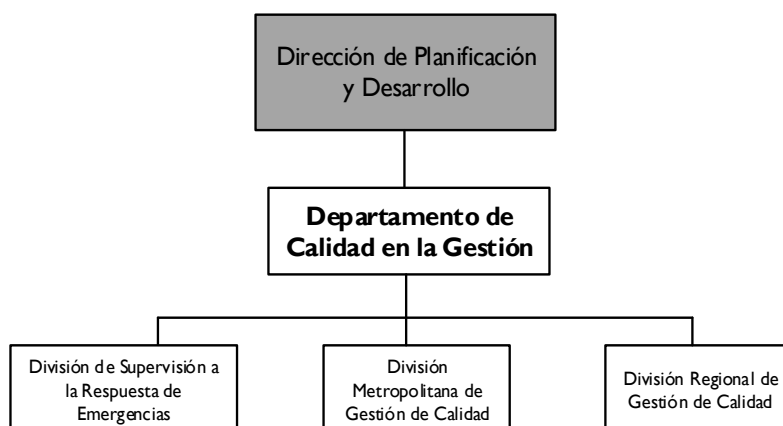
**Estructura Orgánica** : División Metropolitana de Gestión de Calidad  
División Regional de Gestión de Calidad  
División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Planificación y Desarrollo

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Coordinar, promover y asegurar la implementación de modelos, sistemas, normas de gestión de calidad y herramientas que direccionen a todas las áreas de la Institución al mejoramiento continuo de sus operaciones, mediante el seguimiento de sus indicadores y la mejora continua de los servicios que son ofrecidos por la institución.

**Funciones Principales:**

- Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y evaluar el sistema de control interno de la entidad, de tal manera que permitan el cumplimiento de los principios constitucionales, directrices gubernamentales, marco legal y políticas, objetivos y metas de la administración dando cumplimiento a las normas, políticas, procesos y procedimientos establecidos.
- Promover y participar en el desarrollo de estudios tendentes al mejoramiento continuo de los niveles de calidad de los procesos de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- c) Promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización.
- d) Realizar revisiones periódicas a los procesos de la institución para garantizar y asegurar la calidad de estos y recomendar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- e) Diseñar e implementar los indicadores de gestión de la institución.
- f) Velar por la coordinación y la complementariedad del Modelo de Gestión de Excelencia, Sistemas de Gestión de Calidad y la Gestión por Procesos.
- g) Desarrollar e implementar procesos de autodiagnóstico de la institución (tal como el CAF u otro adoptado por la institución), así como dar seguimiento a las áreas de mejoras encontradas, a fin de incorporarlas a la operatividad de la institución.
- h) Aprobar la metodología para gestión y control de la Calidad de los servicios ofrecidos y la generación y análisis de reportes estadísticos, con el fin de contar con modelos y formatos estandarizados.
- i) Programar, dirigir, monitorear, supervisar y evaluar procesos de mejoramiento de calidad de los servicios que ofrece la institución y desarrollar técnicas y/o herramientas que propicien el incremento en la calidad de estos.
- j) Apoyar en la implementación las normativas obligatorias o propuestas que deban ser adoptadas por la Institución, para mejor desenvolvimiento y desempeño de la misma.
- k) Apoyar a otras áreas de la institución en la elaboración de instrumentos para la realización de encuestas de preferencia u opinión.
- l) Elaborar y actualizar, en conjunto con las áreas pertinentes, la Carta Compromiso al Ciudadano con la asesoría del Ministerio de Administración Pública.
- m) Participar activamente en las Revisiones de Operaciones internas y con las Instituciones de Respuesta de respuesta, para aportar metodología en el análisis de los resultados y elaboración de análisis causales y planes de acción.
- n) Dar seguimiento a las operaciones y agencias de respuesta en el cumplimiento de los indicadores de desempeño, a fin de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos para las mismas.
- o) Planificar y realizar los levantamientos de campo, recolección de información y elaboración de análisis que apoyen los planes de expansión del Sistema, mediante el levantamiento de informaciones en el terreno.
- p) Diseñar e implementar la metodología para gestión y control de la Calidad, auditorías internas, monitoreo e inspecciones en campo de las agencias.
- q) Velar por el sostenimiento de las certificaciones o normas implementadas (NOBACI, Carta de Compromiso con el Ciudadano, NORTIC, otras), para garantizar que una vez la institución obtenga la certificación o implementación de una norma, esta sea mantenida.
- r) Promover la gestión por procesos y la mejora continua para el buen desempeño de las operaciones.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- s) Asegurar el monitoreo la calidad de los servicios ofrecidos en recepción, despacho y video vigilancia, garantizando muestras estadísticas representativas que permitan inferir en los niveles de calidad de los servicios de la población.
- t) Cumplir con la programación de inspecciones a las unidades de respuesta para validar el cumplimiento de la agencia en mantener los vehículos en buen estado y los equipos necesarios para brindar la atención a las emergencias.
- u) Planificar y realizar las encuestas de satisfacción usuarios finales, elaboración de los informes de investigación con fines legales y la gestión de la respuesta de las QRS.
- v) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Calidad en la Gestión.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División Metropolitana de Gestión de Calidad

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

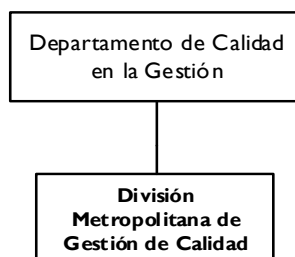
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Calidad en la Gestión

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar la correcta aplicación de los controles y herramientas establecidos para el aseguramiento de la Calidad del Servicio en la Zona Metropolitana, tanto de cara a los usuarios finales como a nivel de respuesta mediante el monitoreo de las operaciones del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Monitorear la calidad de los servicios ofrecidos en recepción, despacho y video vigilancia, garantizando muestras estadísticas representativas que permitan inferir en los niveles de calidad de los servicios de la población.
- Realizar análisis de los resultados de monitoreo con el objetivo de identificar puntos de mejora de las operaciones.
- Dar seguimiento a las operaciones e instituciones de respuesta en el cumplimiento de los indicadores de desempeño, para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.
- Realizar investigaciones de eventos a requerimiento de las partes interesadas.
- Participar activamente en las revisiones de operaciones internas y con las agencias de respuesta, para aportar metodología en el análisis de los resultados y elaboración de análisis causales y planes de acción.
- Planificar pruebas y levantamientos de campo, recolección de información y elaboración de análisis que apoyen los planes de expansión del Sistema, mediante el levantamiento de informaciones en el terreno.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Gestionar el proceso de las reclamaciones del monitoreo de calidad, a fin solucionar las reclamaciones existentes.
- h) Dar soporte a las Instituciones de Respuesta en los requerimientos y dudas que plantean.
- i) Planificar y realizar las encuestas de satisfacción usuarios finales, elaboración de los informes de investigación con fines legales y la gestión de la respuesta de las QRS.
- j) Planificar y realizar calibraciones de calidad, a fin de garantizar la alineación de los equipos que realizan y son objetos de evaluaciones.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División Metropolitana de Gestión de la Calidad.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División Regional de Gestión de Calidad

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Calidad en la Gestión

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar la correcta aplicación de los controles y herramientas establecidos para el aseguramiento de la Calidad del Servicio en la Regional, tanto de cara a los usuarios finales como a nivel de respuesta mediante el monitoreo de las operaciones del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Monitorear la calidad de los servicios ofrecidos en recepción, despacho y video vigilancia, garantizando muestras estadísticas representativas que permitan inferir en los niveles de calidad de los servicios de la población.
- Realizar análisis de los resultados de monitoreo con el objetivo de identificar puntos de mejora de las operaciones.
- Dar seguimiento a las operaciones y agencias de respuesta en el cumplimiento de los indicadores de desempeño, para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.
- Realizar investigaciones de eventos a requerimiento de las partes interesadas.
- Participar activamente en las revisiones de operaciones internas y con las agencias de respuesta, para aportar metodología en el análisis de los resultados y elaboración de análisis causales y planes de acción.
- Planificar pruebas y levantamientos de campo, recolección de información y elaboración de análisis que apoyen los planes de expansión del Sistema, mediante el levantamiento de informaciones en el terreno.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Gestionar el proceso de las reclamaciones del monitoreo de calidad, a fin solucionar las reclamaciones existentes.
- h) Dar soporte a las instituciones de respuesta en los requerimientos y dudas que plantean.
- i) Planificar y realizar las encuestas de satisfacción usuarios finales y la gestión de la respuesta de las QRS.
- j) Planificar y realizar calibraciones de calidad, a fin de garantizar la alineación de los equipos que realizan y son objetos de evaluaciones.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División Regional de Gestión de la Calidad.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Calidad en la Gestión  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Realizar inspecciones del desempeño y equipamiento de las instituciones de respuesta de respuesta que forman parte del sistema 9-1-1 y que las informaciones recopiladas en el terreno, basadas en la observación, sean suministradas en tiempo oportuno para poder dar alerta a posibles oportunidades de mejora.

**Funciones Principales:**

- Coordinar y realizar inspecciones a las unidades de respuesta para validar el cumplimiento en mantener los vehículos en buen estado y los equipos necesarios para brindar la atención a las emergencias.
- Realizar los monitoreos a los casos de emergencias, para garantizar que las unidades de respuesta, el personal y los equipos utilizados y los equipos utilizados, cumplan con los procedimientos y protocolos definidos.
- Realizar informes de las inspecciones realizadas de manera oportuna, minuciosa, identificando los hallazgos de manera tal que puedan ser objetos de investigación con el fin de mejorar la gestión de las agencias de respuesta.
- Asistir y dar soporte en eventos de alta relevancia para el país y para el Sistema 9-1-1.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las órdenes especiales, a fin de lograr que el resultado esperado sea cumplido de manera satisfactoria.
- Promover la mejora continua de los procesos relacionados y proponer mejoras en los mismos para el buen desempeño de las operaciones.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Participar, a solicitud, en las revisiones de operaciones con las instituciones de respuesta, para aportar en el análisis de los resultados y elaboración de análisis causales y planes de acción.
- h) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Desarrollo Institucional

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Planificación y Desarrollo

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el correcto diseño de los Procesos, de Estructura Organizativa y Manual de Organización y Funciones, que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos.

**Funciones Principales:**

- Establecer, aprobar e implementar la metodología para diseño y rediseño de estructuras organizativas, procesos, manuales de organización, funciones y procedimientos.
- Gestionar el diseño y actualización de los manuales de funciones, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aplicar normas emitidas por éste.
- Evaluar y aprobar las propuestas de creación de nuevos puestos y plazas en la estructura organizacional, apoyados en los análisis de carga laboral.
- Elaborar y modificar los manuales de organización y funciones, procedimientos, instructivos y guías, para garantizar el buen funcionamiento de la institución
- Participar en los proyectos de desarrollo de soluciones informáticas, optimización y mejoramiento de los mismos.
- Participar en la revisión e implementación de modelos operativos propuestos por las distintas agencias de respuesta que ayude a la mejora continua de los procesos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Asegurar las mejoras y reingenierías de procesos, con el fin de eficientizar los recursos y asegurar la consecución de los objetivos.
- h) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Desarrollo Institucional.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Recursos Humanos

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

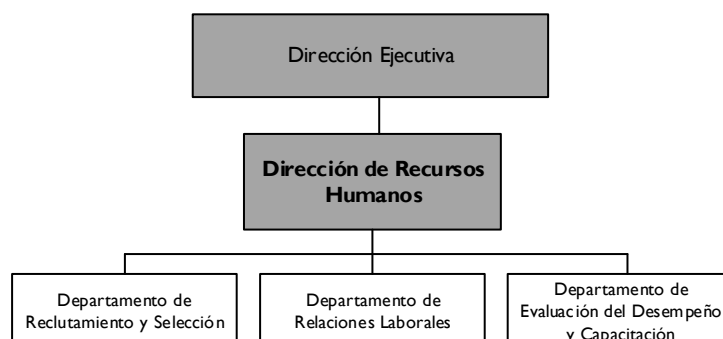
**Estructura Orgánica** : Departamento de Reclutamiento y Selección  
Departamento de Relaciones Laborales  
Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que, enmarcado en la Ley Núm. 41-08, de Función Pública, garantice la existencia de servidores públicos motivados e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Asesorar a la máxima autoridad de la institución y a las distintas unidades organizativas en lo relativo al sistema de gestión de Recursos Humanos.
- Diseñar e implementar el Sistema de Recursos Humanos en la institución, así como los objetivos y metas trazados por las autoridades del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, siguiendo los lineamientos generales de la Ley Núm. 41-08 de Función Pública y sus reglamentos y del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración de los planes y programas a ser ejecutados, orientados al desarrollo institucional.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Coordinar con las demás áreas de la institución la planificación estratégica de los recursos humanos, a corto, mediano y largo plazo, para el logro de sus objetivos y alineado al Plan Estratégico definido por la institución.
- e) Participar, conjuntamente con la Dirección de Sistemas de Carrera Administrativa del MAP, en la determinación de los cargos de carrera y dar seguimiento al desarrollo de la misma.
- f) Velar por la aplicación de instrumentos que permitan la evaluación periódica y eficaz del desempeño del personal, a fin de medir la contribución de los colaboradores al logro de los objetivos institucionales
- g) Elaborar e implementar el programa anual de adiestramiento y capacitación del personal, en coordinación con el Instituto de Administración Pública (INAP) y otras entidades, tanto gubernamentales y no gubernamentales, alineado a las brechas detectadas en las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y el Plan Estratégico.
- h) Elaborar el Plan de Capacitación Anual de la institución, previa detección de necesidades realizadas en coordinación con las diferentes áreas.
- i) Coordinar y realizar las labores de capacitación del personal del Sistema, así como también las de inducción del personal de nuevo ingreso.
- j) Mantener actualizado el Manual de Cargos de la institución, en coordinación con el área correspondiente del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- k) Coordinar, con el Ministerio de Administración Pública, la conformación de una comisión Ad-hoc para resolver los conflictos laborales que se presenten.
- l) Velar por el adecuado control de los movimientos del personal y las desvinculaciones en la nómina institucional.
- m) Aplicar el sistema de seguridad social que establece la Ley Núm. 87-01, a los servidores de la institución y mantener un programa de orientación basado en las novedades de dicho sistema.
- n) Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como por la salud y seguridad en el trabajo.
- o) Garantizar un sistema de salud y seguridad en el trabajo que identifique medidas que puedan viabilizar condiciones más óptimas para el trabajo y crear una cultura de prevención de la salud.
- p) Asegurar la aplicación de encuestas de Clima Organizacional y establecer el plan de mejora correspondiente.
- q) Gestionar la aprobación del plan de actividades de integración del personal para mantener la motivación del personal, así como sus niveles de identificación con la institución.
- r) Realizar actividades de integración de equipos y conciliación laboral para los empleados de la institución.
- s) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Director(a) de Recursos Humanos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Reclutamiento y Selección

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

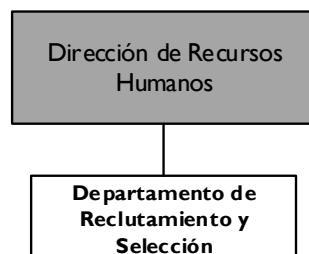
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Recursos Humanos

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar la dotación de recursos humanos competentes, de acuerdo a perfiles y principios de eficiencia, transparencia y mérito en la selección y vinculación de nuevo personal; registrar y controlar las informaciones relacionadas con el personal del 9-1-1 y los cambios que se generen.

**Funciones Principales:**

- Planificar las necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazo, en función de los planes y programas institucionales.
- Organizar y coordinar la celebración de concursos internos y externos, para cubrir cargos de carrera.
- Organizar y realizar las actividades de reclutamiento y selección de los Recursos Humanos, apoyándose en los perfiles de los cargos diseñados en función de las tareas y naturaleza de los mismos.
- Garantizar la debida ejecución, corrección e interpretación de las pruebas psicométricas y de competencias aplicadas a los candidatos para garantizar la selección efectiva de los nuevos ingresos
- Elaborar los Registros de Elegibles a partir de los resultados de la evaluación de los candidatos (concursos).
- Velar y coordinar el oportuno cumplimiento de los trámites administrativos que corresponden a los colaboradores de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- t) Actualizar el Manual de Cargos de la institución, en coordinación con las unidades correspondientes del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- g) Aplicar los instrumentos y procedimientos establecidos para efectuar los ascensos, promociones, traslados u otros movimientos del personal.
- h) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Reclutamiento y Selección

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Relaciones Laborales

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Recursos Humanos  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Regular eficientemente la relación laboral entre los colaboradores del 9-1-1 y el personal de las diferentes instituciones de respuestas que integran el Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad, procurando el cumplimiento de los derechos y deberes, así como motivar al personal por medio de actividades, reconocimientos y la gestión de beneficios, a fin de mantener un clima laboral adecuado.

**Funciones Principales:**

- Asesorar a los colaboradores en materia laboral, funcionarial y disciplinaria, en cuanto a la aplicación de procedimientos relacionados con el personal, dentro del marco legal y normativas vigentes.
- Recomendar e implementar acciones correctivas a las situaciones detectadas en las encuestas de Clima Organizacional, a fin de mejorar el ambiente laboral de la institución.
- Velar por la aplicación del régimen de remuneración y beneficios al personal, incluyendo los planes médicos, seguros de vida y otros servicios.
- Garantizar la correcta y oportuna aplicación de las disposiciones legales y contractuales que rigen y/o amparan a los colaboradores de la institución.
- Realizar actividades de integración de equipos y conciliación laboral para los colaboradores de la institución.
- Coordinar, con el Ministerio de Administración Pública, la conformación de una comisión Ad-hoc para resolver los conflictos laborales que se presenten.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Participar, conjuntamente con la Dirección de Sistemas de Carrera Administrativa del MAP, en la determinación de los cargos de carrera y dar seguimiento al desarrollo de la misma.
- h) Aplicar el sistema de seguridad social que establece la Ley Núm. 87-01, llevando un control de los movimientos de inclusión o exclusión en la Seguridad Social y mantener un programa de orientación basado en las novedades de dicho sistema.
- i) Velar por el adecuado control de los movimientos del personal y las desvinculaciones en la nómina institucional.
- j) Velar por el mantenimiento actualizado del historial y los expedientes de los colaboradores, tanto en archivos físicos como en el sistema automatizado de Recursos Humanos.
- k) Realizar actividades enfocadas a la promoción y prevención de la salud para los colaboradores.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Relaciones Laborales.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP)

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

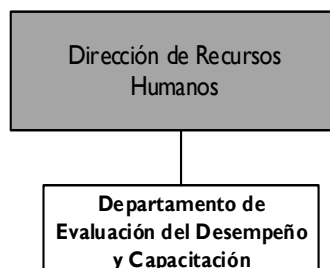
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Recursos Humanos

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Organizar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño, a fines de contribuir al logro de los objetivos institucionales, así como diseñar y elaborar los planes de estudios, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los Recursos Humanos, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y otras entidades de capacitación, a fin de promover el crecimiento y desarrollo personal.

**Funciones Principales:**

- Velar por la aplicación de instrumentos que permitan la evaluación periódica y eficaz del desempeño del personal, a fin de medir la contribución de los colaboradores al logro de los objetivos institucionales.
- Realizar estudios de detección de necesidades de formación y capacitación de los colaboradores de la institución, de acuerdo a las directrices emanadas del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Elaborar e implementar el programa anual de adiestramiento y capacitación del personal, en coordinación con el Instituto de Administración Pública (INAP) y otras entidades, tanto gubernamentales y no gubernamentales, alineado a las brechas detectadas en las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y el Plan Estratégico.
- Elaborar el Plan de Capacitación Anual de la institución, previa detección de necesidades realizadas en coordinación con las diferentes áreas.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Coordinar y evaluar la ejecución de los programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los colaboradores de la institución, en base al plan de desarrollo curricular aprobado por el INAP, para servidores de carrera.
- f) Coordinar y realizar la inducción del personal de nuevo ingreso.
- g) Registrar los cursos y eventos de capacitación y adiestramiento ofrecidos al personal, supervisar su ejecución, así como la aplicación de los sistemas de evaluación de los participantes y profesores, bajo las orientaciones del INAP.
- h) Investigar los recursos disponibles y necesarios para el adiestramiento del personal, tanto en el país como en el extranjero y sugerir estrategias para acceder a los mismos.
- i) Analizar los objetivos y el contenido de los cursos y eventos programados, con el fin de verificar si cumplen con su cometido.
- j) Establecer relaciones con entidades educativas nacionales y extranjeras.
- k) Participar en la selección de los candidatos beneficiarios de becas, cursos y programas de especialización a ser celebrados, tanto en el país como en el extranjero.
- l) Programar el proceso de evaluación del desempeño anual de los colaboradores y gestionar el debido llenado de los acuerdos de desempeño.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Comunicaciones

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : Departamento de Comunicación Digital

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar la imagen y posicionamiento del Sistema 9-1-1 a través del desarrollo de una comunicación estratégica que proyecte ante la sociedad los atributos de la institución, implementando una gestión moderna, creativa, transparente y eficiente.

**Funciones Principales:**

- Coordinar, integrar, diseñar y gestionar las iniciativas en estrategia de comunicación ejecutadas a través de un plan de acción específico, para mantener una línea de comunicación coherente y unificada en todas las plataformas y ambientes donde interactúe el Sistema.
- Gestionar la comunicación, interna e institucional de marketing, publicidad y crisis, así como las relaciones de gestión de la función corporativa del Sistema, a fin de mantener actualizados los datos, estadística, noticias y novedades del Sistema 9-1-1.
- Cultivar buenas relaciones con los medios de comunicación e instituciones de apoyo al Sistema, manteniendo una comunicación amigable y efectiva con los mismos.
- Manejar de manera asertiva las comunicaciones cuidando siempre la imagen y la reputación de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Establecer programas de vinculación con la comunidad y la elaboración de productos sostenibles y servicios, a fin de contar con una comunidad informada que sirvan de multiplicadores de las acciones del 9-1-1.
- f) Dar apoyo a otras áreas de la organización, tales como: presentaciones y eventos; comunicados internos, entre otros, para asegurar las buenas prácticas de la comunicación y mantener a todos los públicos enterados.
- g) Fomentar el correcto flujo de comunicación interna, a fin de garantizar una vía de comunicación veraz y efectiva.
- h) Proteger la identidad corporativa del Sistema en sus aplicaciones, respetando los lineamientos establecidos en el manual de marca de la institución.
- i) Asesorar comunicacionalmente a las autoridades, voceros y profesionales de la entidad, para asegurar que los mismos mantengan un discurso coherente y alineado a la estrategia comunicacional.
- j) Identificar y gestionar riesgos comunicacionales y reputaciones de la organización.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Comunicaciones.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Comunicación Digital

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Comunicaciones

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar el posicionamiento y fortalecimiento del Sistema 9-1-1 en el entorno digital, así como también la gestión (planificación, ejecución y medición) de campañas o acciones comunicacionales efectivas en Internet.

**Funciones Principales:**

- Velar por el correcto posicionamiento de la organización y el discurso institucional en los entornos digitales.
- Diseñar propuesta de estrategias digitales para el posicionamiento de la organización.
- Ejecutar la planificación estratégica de comunicación digital de acuerdo a la estrategia por públicos / audiencias y en busca de los objetivos de posicionamiento propuestos.
- Gestionar la creación de las propuestas de contenido de las redes sociales.
- Coordinar la ejecución de proyectos específicos digitales (campañas, publicaciones, podcasts, hangouts, etc.).
- Mantener actualizada la página web institucional, creando contenido de valor que la posicione como una fuente primaria de información para los públicos externos.
- Promover la innovación y rápida adaptación a nuevas tendencias, contenidos, herramientas y plataformas en el entorno digital.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Medir sistemáticamente el desempeño de la institución en los entornos digitales para la actualización de los indicadores y fortalecimiento de las estrategias.
- i) Seguir las directrices que forman las normativas del Gobierno Electrónico, para mantener las certificaciones haciendo el uso correcto de las redes sociales de la institución.
- j) Gestionar las publicaciones en redes sociales de los casos relevantes y noticias para suministrar informaciones que sirvan a los ciudadanos para aprovechar el 9-1-1 de manera eficiente.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Comunicación Digital.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## 4.2. Unidades Auxiliares o de Apoyo

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Seguridad de Planta

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

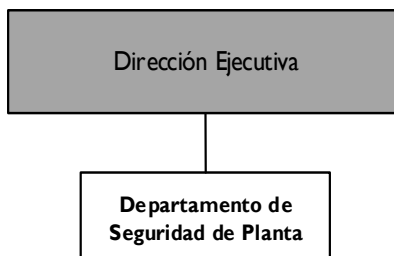
**Estructura Orgánica** : El personal que la Integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Velar por la seguridad de las instalaciones, del personal, los equipos, propiedades, visitantes e informaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, identificando las vulnerabilidades, amenazas y las medidas que pueden ejecutarse para proteger físicamente los recursos y la información de la institución.

**Funciones Principales:**

- Controlar y regular el acceso de personas, materiales y equipos a áreas vitales para el desarrollo cotidiano de la organización, mediante registro de datos personales y carnet de identificación.
- Controlar la entrada y salida de vehículos que ingresan al parqueo interno de la Institución.
- Velar por la seguridad de las instalaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 para preservar bienes y equipos, realizando recorridos por los mismos, detectando irregularidades e implementando mejoras.
- Establecer normas y procedimientos que permitan regular los accesos de cada una de las distintas áreas del edificio, incluyendo la forma de identificación de los colaboradores, asesores, consultores, contratistas y visitantes de la institución.
- Aplicar estrategias y acciones preventivas con la finalidad de evitar circunstancias que pudieran atentar contra la seguridad del personal de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Velar por el establecimiento y aplicación de políticas de prevención e investigación de violaciones a las propiedades, personal y visitantes de la institución y actuar en caso de que ocurran esas situaciones.
- g) Atender cualquier situación que pueda ocasionar pérdidas, daños o mal funcionamiento de las instalaciones de la institución.
- h) Controlar la salida e ingreso de los equipos tecnológicos de las personas que ingresan a la institución y los bienes de la organización.
- i) Colaborar en el desarrollo e implementación del plan de auto protección en el que se incluirán, entre otros: Plan de Emergencias Contra Incendios, Análisis de Riesgos, Evacuación, etc., abarcando todos los medios técnicos y medidas organizativas que busquen reducir y eliminar de todo riesgo para la seguridad de las personas y el patrimonio de la institución.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Seguridad de Planta

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

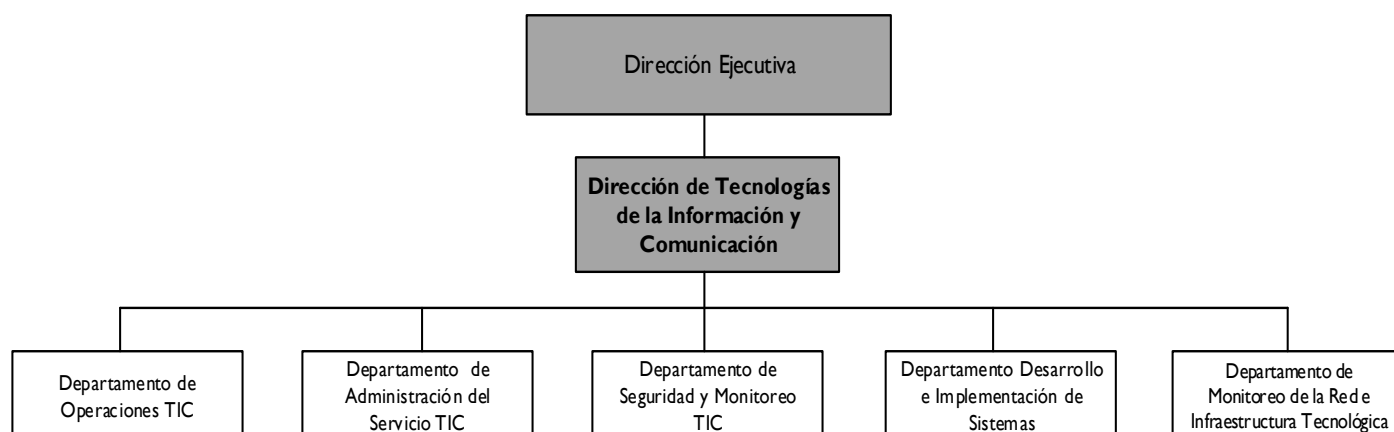
**Estructura Orgánica** : Departamento de Operaciones TIC  
Departamento de Administración del Servicio TIC  
Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC  
Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas  
Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas de información, comunicación y de los equipos tecnológicos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, a nivel nacional, alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales.

**Funciones Principales:**

- Registrar, clasificar y administrar el ciclo de vida de los incidentes, inconvenientes presentados, servicios reportados y llevar a cabo esfuerzos inmediatos para restaurar lo antes posible un servicio de TIC que ha fallado.
- Gestionar la distribución de licencias de software de escritorio, a fin de procurar el empleo correcto de los derechos de uso sobre las licencias de software de aplicaciones y sistemas operativos, evitando propiciar violaciones de derecho de autor por parte de los usuarios.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- c) Administrar los contratos de licenciamiento y llevar inventario de los mismos, así como gestionar las renovaciones cuando aplique.
- d) Diseñar e implementar políticas de seguridad para el resguardo de los equipos informáticos y bases de datos, que aseguren la confidencialidad de las informaciones generadas a través de los mismos, así como la recuperación de informaciones en el caso de alguna eventualidad.
- e) Definir y establecer controles para la identificación, autenticación y acceso de los usuarios a los sistemas informáticos.
- f) Velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos y aplicaciones que se utilizan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, para garantizar que los sistemas informáticos que soportan las operaciones diarias estén en todo momento funcionales de manera que los usuarios puedan ejercer efectivamente sus labores cotidianas.
- g) Planificar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que faciliten el manejo de los procesos del Sistema 9-1-1, diseñando soluciones que permitan automatizar los procesos del área operativa y administrativa, de manera que los usuarios puedan realizar su labor de una forma más sencilla, productiva y eficiente.
- h) Velar por mantener actualizado el Inventario/Documentación de las Bases de Datos (Servicios y Servidores de bases de datos), garantizando que las mismas estén respaldadas y protegidas y puedan ser monitoreadas de manera correcta.
- i) Gestionar las configuraciones en la aplicación de recepción de llamadas y despacho de unidades y gestión de los servicios publicados en los servidores GIS, a fin de garantizar la visualización de la base cartográfica, visualización de las imágenes satelitales, geolocalización de las llamadas entrantes y eventos en campo, llamadas y despacho de unidades, para recomendación automática de las instituciones de respuesta y grupos de despacho.
- j) Realizar los levantamientos cartográficos de la zona de cobertura y expansión, para la recopilación en campo de datos espaciales, a fin de actualizar la base cartográfica utilizada en la Institución.
- k) Monitorear la infraestructura tecnológica de las redes de telecomunicación, de los servidores físicos y lógicos y los sistemas de aplicación y bases de datos de la organización.
- l) Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de las redes de datos y servidores en planta externa y planta interna del sistema tecnológico de Video vigilancia, bajo los criterios de operación establecidos.
- m) Gestionar la Base de Datos de Configuración (CMDB) de la infraestructura de telecomunicaciones.
- n) Gestionar el ciclo de vida de los equipos de la infraestructura de telecomunicaciones
- o) Gestionar el almacenamiento de las infraestructuras TIC.
- p) Gestionar el ciclo de vida de los respaldos y restauraciones de la infraestructura TIC.
- q) Diseñar, planificar y ejecutar los proyectos tecnológicos definidos en el Plan Operativo Anual y en las inversiones de la Dirección TIC.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- r) Establecer y proporcionar a las instituciones del Estado requirentes, los estándares técnicos respecto al sistema de geolocalización, para garantizar la compatibilidad con el Sistema 9-1-1, para dar cumplimiento al artículo 63 de la Ley No. 184-17.
- s) Asegurar la implantación de una cultura de continuidad de servicios y gestión de riesgos TIC basados en las mejores prácticas internacionales.
- t) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Operaciones TIC

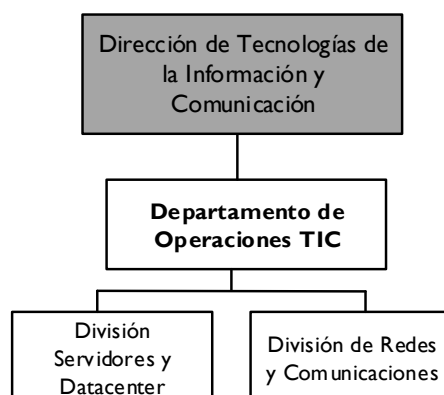
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : División de Servidores y Datacenter  
: División de Redes y Comunicaciones

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de telecomunicaciones, procesamiento y centros de datos que sustentan los servicios del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de las redes de datos y servidores en planta externa y planta interna del sistema tecnológico de Video vigilancia, bajo los criterios de operación establecidos por la Dirección de TIC.
- Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los servidores y Data Center, basados en los planes elaborados por el administrador.
- Garantizar la configuración, asignación de cuotas por bases de datos, creación de bases de datos y el buen funcionamiento de los buzones de correos electrónicos.
- Asegurar la administración los Cluster de Hyper-V, Windows Server Active Directory y el Cluster de Exchange Server.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Crear bases de datos, aplicar parches, migrar buzones y solucionar las incidencias de la plataforma de correos electrónico.
- f) Monitorear los equipos de comunicaciones de la red de infraestructura de planta interna y externa (Switches, router, Red Wifi interna; servicios de la Central de llamadas 9-1-1 y Central VOIP administrativa) para garantizar la operatividad de los equipos.
- g) Definir, diseñar e implementar la infraestructura de las redes corporativas y de telecomunicaciones para adecuarlas a las necesidades operativas y administrativas institucionales.
- h) Mantener, diagnosticar y resolver incidentes relacionados con las redes corporativas operativas, administrativas y de transmisión de Video Vigilancia.
- i) Asegurar la calidad y el rendimiento en el funcionamiento de la infraestructura de redes y telecomunicaciones para dar fiel cumplimiento a los acuerdos de servicios (SLA) definidos.
- j) Realizar la ingeniería y configuraciones de los enlaces de los segmentos de red de última milla y transporte de la red de transmisión de video vigilancia.
- k) Monitorear, gestionar y mantener las conexiones WAN y de servicios con los proveedores de servicios.
- l) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado (a) Departamento de Operaciones TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Servidores y Data Center

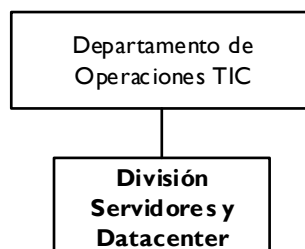
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Operaciones TIC  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de Servidores y Centros de Datos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, de igual manera la continuidad de las operaciones TIC.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la instalación, reinstalación, configuración y mantenimiento de los servidores de la institución.
- Asegurar la integridad y seguridad de los servidores y sistemas que soportan las operaciones de la institución.
- Administrar y crear máquinas virtuales en las diferentes plataformas VMWARE, HYPER-V, entre otras.
- Administrar las plataformas de respaldos y servidores (fuentes de alimentación ininterrumpidas (UPS) del centro de datos, sistema de climatización del centro de datos, ancho de banda, sistema de control de llamadas y sistema de configuración de plataforma WEST), así como también garantizar el buen funcionamiento de las mismas.
- Garantizar la disponibilidad y buen desempeño de los servicios y recursos del Data Center.
- Gestionar los proveedores externos para garantizar la disponibilidad de los servidores y data center.
- Garantizar la configuración, asignación de cuotas por bases de datos, creación de bases de datos y el buen funcionamiento de los buzones de correos electrónicos.
- Administrar los Cluster de Hyper-V, Windows Server Active Directory y el Cluster de Exchange Server.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- i) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado (a) División de Servidores y Data Center

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Redes y Comunicaciones

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento de Operaciones TIC  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de telecomunicaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Planificar, administrar y dimensionar la infraestructura de red inalámbrica y de fibra óptica de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Monitorear los equipos de comunicaciones de la red de infraestructura de planta interna y externa (Switches, router, Red Wifi interna; servicios de la Central de Llamadas 9-1-1 y Central VOIP administrativa) para garantizar la operatividad de los equipos.
- Definir, diseñar e implementar la infraestructura de las redes corporativas y de telecomunicaciones para adecuarlas a las necesidades operativas y administrativas institucionales.
- Mantener, diagnosticar y resolver incidentes relacionados con las redes corporativas operativas, administrativas y de transmisión de Video Vigilancia.
- Implementar y mantener en esquema de alta disponibilidad las infraestructuras de redes y de Telecomunicaciones.
- Asegurar la calidad y el rendimiento en el funcionamiento de la infraestructura de redes y telecomunicaciones para dar fiel cumplimiento a los acuerdos de servicios (SLA) definidos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Realizar la ingeniería y configuraciones de los enlaces de los segmentos de red de última milla y transporte de la red de transmisión de video vigilancia.
- h) Mantener actualizados la documentación de la infraestructura de Redes y Telecomunicaciones que sustentan los servicios operativos y administrativos de la institución.
- i) Realizar manuales y procedimientos de configuración, diagnósticos y resolución de averías de las plataformas de redes y telecomunicaciones de la Institución.
- j) Monitorear, gestionar y mantener las conexiones WAN y de servicios con los proveedores de servicios.
- k) Mantener los servicios de conectividad para el sistema geolocalización de la organización.
- l) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado (a) División de Redes y Comunicaciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Administración de Servicios TIC

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las solicitudes de los usuarios, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información, garantizando la prestación del servicio y solución de incidencias en el primer nivel de atención y gestionar el debido escalamiento a las áreas de segundo nivel.

**Funciones Principales:**

- Registrar, clasificar y administrar el ciclo de vida de los servicios TIC, así como también las incidencias y problemas realizando una gestión oportuna de los mismos con la finalidad de brindar una solución o bien restaurar un servicio de TIC que ha fallado.
- Escalar incidentes a las áreas responsables del proceso cuando no se encuentre una solución adecuada a estos fines.
- Mantener informados a los usuarios acerca del estatus de los incidentes, problemas y servicios. De igual manera del proceso de gestión de cambio TIC.
- Gestionar la distribución de licencias de software de escritorio, a fin de procurar el empleo correcto de los derechos de uso sobre las licencias de software de aplicaciones y sistemas operativos, evitando propiciar violaciones de derecho de autor por parte de los usuarios.
- Administrar los contratos que estén bajo su responsabilidad y llevar inventario de los mismos, así como gestionar las renovaciones cuando aplique.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Garantizar el funcionamiento de los servicios audiovisuales que brinda la institución.
- g) Asegurar y coordinar con el suplidor el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de impresión y copiado, para garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos.
- h) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Administración de Servicios TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Planificar, dirigir y controlar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la definición e implementación de políticas de seguridad de la información que protejan la integridad, control, disponibilidad y confidencialidad, tanto de los equipos informáticos, como de las informaciones existentes en el Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Diseñar e implementar políticas de seguridad para el resguardo de los equipos informáticos y bases de datos, que aseguren la confidencialidad de las informaciones generadas a través de los mismos, así como la recuperación de informaciones en el caso de alguna eventualidad.
- Definir y establecer controles para la identificación, autenticación y acceso de los usuarios a los sistemas informáticos.
- Elaborar reportes periódicos de incidentes, anomalías, fallas y violaciones a políticas y/o procedimientos, así como informes técnicos y/o ejecutivos de las labores realizadas
- Crear las cuentas de usuarios para la asignación de permisos y roles, asegurando que no se cometan errores o violaciones en el proceso.
- Dirigir las pruebas e implementaciones de soluciones de seguridad y mitigación de vulnerabilidades.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Administrar los sistemas de seguridad para protección y monitoreo de aplicaciones, sistema de correo electrónico, Internet, entre otros.
- g) Realizar periódicamente evaluaciones de la seguridad de los servicios de infraestructura y operaciones de TI.
- h) Dar seguimiento a la ejecución de los servicios de seguridad (plan de mantenimiento y soporte) contratados con terceros.
- i) Servir de contraparte de suplidores o proveedores en la adquisición de bienes y servicios, y/o en la ejecución de proyectos de seguridad.
- j) Velar por mantener al día los diferentes sistemas, apoyando las diferentes áreas con las actualizaciones necesarias de dispositivos y sistemas que apoyan las operaciones institucionales.
- k) Administrar, monitorear y reportar políticas de acceso de todo tráfico de red entrante y saliente de la institución.
- l) Administrar y monitorear los diferentes aplicativos de seguridad de la institución, así como mitigar los riesgos que podrían causar incidentes de seguridad.
- m) Administrar, monitorear, y asegurar los servicios alojados en la red desmilitarizada (DMZ) de la institución.
- n) Aplicar la seguridad a los servicios de telefonía.
- o) Crear, administrar, monitorear, reportar y desactivar los accesos remotos (VPN) que sean requeridos por personal interno y externo a la institución mediante formulario y con aprobación de su supervisor inmediato.
- p) Crear, administrar, modificar y desactivar mediante formulario los usuarios con acceso a los dominios de la institución, políticas de dominio y las aplicaciones que estén en el perfil de puesto de cada colaborador: (Directorio Activo (AD), Políticas de Dominio (GPO) y accesos de usuarios)
- q) Administrar y monitorear los Servidores Windows / Linux, y reportar los servidores que sean de propiedad particular del departamento de Seguridad y Monitoreo TIC y en apoyo con el departamento de Servidores y Data center.
- r) Dar seguimiento a los distintos proyectos de nuevos servicios y/o existentes, para apoyar técnicamente las distintas áreas en la ejecución de proyectos.
- s) Velar por el cumplimiento de los estándares detallados en las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de Información en los proyectos institucionales.
- t) Ejecutar y dar seguimiento a los proyectos de Seguridad para mitigación de riesgos.
- u) Apoyar en la evaluación de propuestas técnicas y económicas en procesos de Compras y Contrataciones, para la adquisición de bienes y/o servicios, de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA).
- v) Asegurar la destrucción de los medios físicos de almacenamiento de información cuando se identifique que estos dispositivos no serán reutilizados, así como aplicar el borrado seguro de información.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

w) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la definición e implementación de políticas de seguridad de la información que protejan la integridad, control, disponibilidad y confidencialidad, tanto de los equipos informáticos, como de las informaciones existentes en la Regional Norte.

**Funciones Principales:**

- Apoyar en el diseño e implementación de políticas de seguridad para el resguardo de los equipos informáticos y bases de datos, que aseguren la confidencialidad de las informaciones generadas a través de los mismos, así como la recuperación de informaciones en el caso de alguna eventualidad.
- Apoyar en la definición y establecimiento de controles para la identificación, autenticación y acceso de los usuarios a los sistemas informáticos.
- Elaborar reportes periódicos de incidentes, anomalías, fallas y violaciones a políticas y/o procedimientos, así como informes técnicos y/o ejecutivos de las labores realizadas
- Crear las cuentas de usuarios para la asignación de permisos y roles, asegurando que no se cometan errores o violaciones en el proceso.
- Dirigir las pruebas e implementaciones de soluciones de seguridad y mitigación de vulnerabilidades.
- Administrar los sistemas de seguridad para protección y monitoreo de aplicaciones, sistema de correo electrónico, Internet, entre otros.
- Realizar periódicamente evaluaciones de la seguridad de los servicios de infraestructura y operaciones de TI.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Dar seguimiento a la ejecución de los servicios de seguridad (plan de mantenimiento y soporte) contratados con terceros.
- i) Servir de contraparte de suplidores o proveedores en la adquisición de bienes y servicios, y/o en la ejecución de proyectos de seguridad.
- j) Velar por mantener al día los diferentes sistemas, apoyando las diferentes áreas con las actualizaciones necesarias de dispositivos y sistemas que apoyan las operaciones institucionales.
- k) Administrar, monitorear y reportar políticas de acceso de todo tráfico de red entrante y saliente de la región.
- l) Administrar y monitorear los diferentes aplicativos de seguridad de la institución, así como mitigar los riesgos que podrían causar incidentes de seguridad.
- m) Administrar, monitorear, y asegurar los servicios alojados en la red desmilitarizada (DMZ) de la institución.
- n) Aplicar la seguridad a los servicios de telefonía.
- o) Crear, administrar, monitorear, reportar y desactivar los accesos remotos (VPN) que sean requeridos por personal interno y externo a la institución mediante formulario y con aprobación de su supervisor inmediato.
- p) Crear, administrar, modificar y desactivar mediante formulario los usuarios con acceso a los dominios de la institución, políticas de dominio y las aplicaciones que estén en el perfil de puesto de cada colaborador: (Directorio Activo (AD), Políticas de Dominio (GPO) y accesos de usuarios)
- q) Administrar y monitorear los Servidores Windows / Linux, y reportar los servidores que sean de propiedad particular del departamento de Seguridad y Monitoreo TIC y en apoyo con el departamento de Servidores y Data center.
- r) Dar seguimiento a los distintos proyectos de nuevos servicios y/o existentes, para apoyar técnicamente las distintas áreas en la ejecución de proyectos.
- s) Velar por el cumplimiento de los estándares detallados en las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de Información en los proyectos institucionales.
- t) Ejecutar y dar seguimiento a los proyectos de Seguridad para mitigación de riesgos.
- u) Apoyar en la evaluación de propuestas técnicas y económicas en procesos de Compras y Contrataciones, para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA).
- v) Asegurar la destrucción de los medios físicos de almacenamiento de información cuando se identifique que estos dispositivos no serán reutilizados, así como aplicar el borrado seguro de información.
- w) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

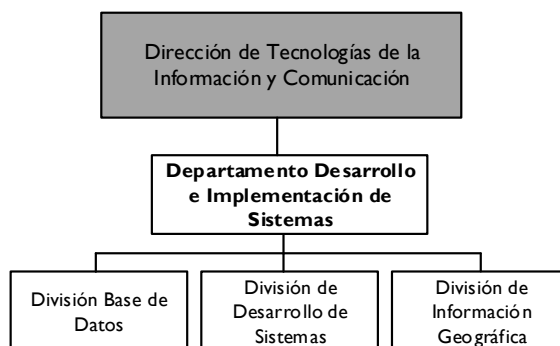
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : División de Base de Datos  
: División de Desarrollo de Sistemas  
: División de Información Geográfica

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los sistemas tecnológicos que se manejan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, así como asegurar la actualización del Sistema de Información Geográfica que soporta los servicios de emergencia de la institución.

**Funciones Principales:**

- Velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos y aplicaciones que se utilizan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, para garantizar que los sistemas informáticos que soportan las operaciones diarias estén en todo momento funcionales de manera que los usuarios puedan ejercer efectivamente sus labores cotidianas.
- Evaluar las propuestas de necesidades de los usuarios y funcionalidades de los sistemas tecnológicos, a fin de garantizar que los mismos satisfagan las necesidades de los usuarios y de la institución.
- Garantizar la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten el manejo de los procesos del Sistema 9-1-1, apoyando en el diseño de soluciones que permitan automatizar los procesos del área operativa y administrativa, de manera que los usuarios puedan realizar su labor de una forma más sencilla, productiva y eficiente.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Velar por la actualización y mantenimiento preventivo de los sistemas tecnológicos, para mantenerlos en correcto funcionamiento y en la última versión desarrollada por el fabricante.
- e) Velar por la actualización del Inventario/Documentación de las Bases de Datos (Servicios y Servidores de bases de datos), garantizando que las mismas estén respaldadas y protegidas y puedan ser monitoreadas de manera correcta.
- f) Garantizar la actualización para las zonas de cobertura y expansión, en la base cartográfica que utiliza la institución.
- g) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado (a) Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Base de Datos

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Administrar las diferentes bases de datos que apoyan los sistemas de información, tales como implementaciones, configuraciones, mantenimientos, monitoreo, documentaciones, así como el aseguramiento correcto del funcionamiento de todas las fuentes de datos en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Velar por mantener actualizado el Inventario/Documentación de las Bases de Datos (Servicios y Servidores de bases de datos), garantizando que las mismas estén respaldadas y protegidas y puedan ser monitoreadas de manera correcta.
- Mantener una estandarización de configuraciones, a fin de evitar, dentro de lo posible, la complejidad de la administración de múltiples bases de datos.
- Cumplir con los planes de mantenimientos, realizando las tareas rutinarias y automatizadas que incluyen tanto mantenimientos, como copias de seguridad, con la finalidad de mantener un nivel óptimo del rendimiento de las bases de datos.
- Velar por mantener las mejores prácticas de seguridad (copias de seguridad y backups), con la finalidad de salvaguardar las bases de datos de posibles infiltraciones de usuarios no deseados.
- Colaborar con el equipo de desarrollo de software, en la creación y/o modificación de estructuras de base de datos, así como en optimización de consultas y procedimientos almacenados.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Mitigar los riesgos que puedan impactar negativamente las operaciones de Pruebas de Respaldos y Anti-desastres de forma regular, validando que no haya mensajes de error generados durante el proceso y garantizando que se realice correctamente, a fin de mantener la alta disponibilidad de las bases de datos.
- g) Realizar supervisión periódica de rendimiento utilizando herramientas de monitoreo de base de datos.
- h) Dar seguimiento a los problemas de bloqueos que se presenten en las bases de datos, a fin de mantener estable el rendimiento en las operaciones.
- i) Administrar el proceso de codificación en los lenguajes SQL (Lenguaje DDL, DML, DCL) cuando sea necesario y requerido.
- j) Revisar el registro de errores de los servidores de bases de datos y en particular los de seguridad (accesos exitosos o fracasados).
- k) Realizar comprobación de los registros (LOG) del sistema operativo de eventos y registros de SQL server para eventos inusuales.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Base de Datos

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Desarrollo de Sistemas

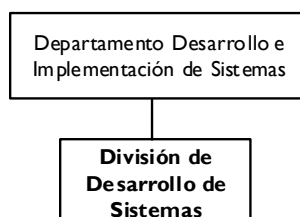
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Diseñar, desarrollar, implementar y dar soporte a los sistemas tecnológicos que se manejan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos y aplicaciones que se utilizan en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, para garantizar que los sistemas informáticos que soportan las operaciones diarias estén en todo momento funcionales.
- Analizar constantemente y generar propuestas para satisfacer las necesidades de los usuarios y funcionalidades de los sistemas tecnológicos de la institución.
- Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que faciliten el manejo de los procesos del Sistema 9-1-1, diseñando soluciones que permitan automatizar los procesos del área operativa y administrativa, de manera que los usuarios puedan realizar su labor de una forma más sencilla, productiva y eficiente.
- Coordinar y ejecutar la actualización y mantenimiento preventivo de los sistemas tecnológicos, para mantenerlos en correcto funcionamiento y en la última versión desarrollada por el fabricante.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de División de Desarrollo de Sistemas

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Información Geográfica

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

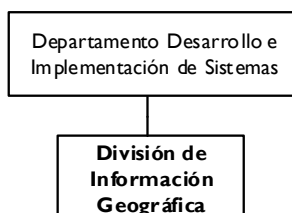
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Mantener actualizado el Sistema de Información Geográfica que soporta los servicios de emergencia de la institución, así como el procesamiento, administración y análisis de los datos geográficos que soportan los sistemas de despacho de emergencias y la toma de decisiones en los servicios de emergencia y seguridad.

**Funciones Principales:**

- Gestionar y administrar las configuraciones en la aplicación de recepción de llamadas y despacho de unidades y gestión de los servicios publicados en los servidores GIS, a fin de garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la base cartográfica, imágenes satelitales, geolocalizador de direcciones y zonas de respuesta, para recomendación automática de agencia de respuesta y grupo de despacho.
- Ejecutar la mejora y actualización de los elementos GIS que integran la Base cartográfica del Sistema 9-1-1.
- Proponer e implementar proyectos que permitan aprovechar la funcionalidad de los Sistemas de Información Geográfica en beneficio de la Institución.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de División de Información Geográfica

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Monitorear y analizar los eventos del centro de datos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, asegurando la aplicación de buenas prácticas que garanticen la pronta respuesta a los sucesos y los reportes de los mismos escalándolos en el tiempo sucedido para garantizar la alta disponibilidad de los servicios de infraestructura.

**Funciones Principales:**

- Monitorear la infraestructura tecnológica de las redes de telecomunicación de la organización.
- Monitorear la infraestructura tecnológica de los servidores físicos y lógicos de la organización.
- Monitorear los sistemas de aplicación y bases de datos de la organización.
- Ejecutar diagnósticos para identificar la causa raíz de la problemática o incidencia que afecten los servicios tecnológicos.
- Dar soporte al equipo de proyectos en la creación de documentación, diseños y análisis de proyectos para lograr las metas propuestas de crecimiento y avance continuo por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección Administrativa y Financiera

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : Departamento Administrativo  
Departamento Financiero

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Cumplir con los procesos administrativos y financieros establecidos, conforme el Sistema de Control Interno para lograr una correcta planificación y gestión de los recursos económicos y financieros; dentro del marco de las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos, para cumplir de manera efectiva y eficaz las solicitudes de bienes y servicios de todas las áreas sustantivas de la Institución, con resultados que coadyuven al cumplimiento de las metas institucionales y a la toma de decisión oportuna.

**Funciones Principales:**

- Aplicar las políticas y normas relacionadas con la administración de los recursos económicos y financieros de la institución, tomando en consideración las directrices trazadas por los correspondientes órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Programar y supervisar la ejecución de las operaciones de compras y contrataciones de bienes y servicios, velando porque se cumplan las disposiciones fijadas en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Obras Servicios y Concesiones emitida por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Garantizar el servicio de transporte para la realización de las actividades que realiza la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Garantizar los fondos reponibles para la disponibilidad en Caja Chica y Caja de Viáticos, con el fin de viabilizar las operaciones menores y de viajes, dentro del país, de la institución.
- e) Garantizar el mantenimiento de la planta física, mobiliarios y equipos, así como lo relativo al suministro oportuno de materiales y servicio de transportación a los empleados de la institución que lo ameriten.
- f) Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración y formulación del Plan Operativo Anual y la formulación del presupuesto de gasto anual, conforme a los lineamientos trazados por la Dirección General de Presupuesto como órgano rector y a las prioridades de la Institución, señaladas por la Dirección Ejecutiva.
- g) Realizar las actividades necesarias para gestionar la aprobación del Presupuesto de la Institución por parte de los organismos competentes.
- h) Gestionar las modificaciones o ajustes presupuestarios necesarios (coordinaciones de fondos) y la entrega de recursos complementarios en los casos en que sean requeridos.
- i) Garantizar la adecuada utilización del módulo de operación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- j) Aprobar, conjuntamente con la Dirección Ejecutiva de la Institución, los compromisos y libramientos de pagos a proveedores de bienes y servicios, por compromisos contraídos con la institución. Así como también el control al fondo reponible y recursos extra-presupuestarios.
- k) Garantizar el pago antes de vencimiento de todas las obligaciones contraídas por la institución.
- l) Velar por un adecuado registro contable de todas las transacciones económicas y financieras del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
- m) Garantizar un adecuado registro, descargo y control de activos fijos.
- n) Velar por el uso y mantenimiento de un adecuado sistema de inventario y activo fijo de la institución.
- o) Velar porque se lleve un adecuado sistema de trámite de correspondencia y archivo de documentos en la institución.
- p) Velar por la correcta publicación de las operaciones financieras y administrativas en el Portal de Transparencia.
- q) Garantizar la entrega oportuna de los informes correspondientes a las instituciones del Gobierno Central que sean requeridos, según las leyes y normas establecidas.
- r) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) Administrativo(a) Financiero(a).

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento Administrativo

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : División de Correspondencia y Archivo  
: División de Compras y Contrataciones  
: División Control de Bienes  
: División de Servicios Generales  
: División de Transportación

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Administrativa y Financiera

**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Planificar, organizar, ejecutar, supervisar y controlar las actividades administrativas (servicios generales, transportación, compras, control de bienes, correspondencia, archivo) de acuerdo a las normas y políticas establecidas por la institución, leyes, normas, políticas y procedimientos vigentes de los órganos rectores que rigen las áreas financieras y administrativas del Estado.

**Funciones Principales:**

- Reunir, conservar, clasificar, ordenar, seleccionar y facilitar la localización de la documentación externa y la producida internamente, así como también administrar las salidas y entradas, movimientos y ubicación de las documentaciones y sus respectivos responsables.
- Clasificar y digitalizar los documentos recibidos en el Sistema de Correspondencias.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- c) Elaborar y mantener actualizado el registro de proveedores de bienes y servicios, así como el de precios referenciales.
- d) Gestionar la adquisición de los bienes y servicios requeridos por las distintas áreas, tanto en cantidades como en calidad, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos que rigen el Sistema de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones.
- e) Preparar las licitaciones de compras o contrataciones de servicios según las normas establecidas, y gestionar su publicación en el Portal de Compras del Gobierno, previa aprobación del superior inmediato.
- f) Asegurar que el sistema de control de inventario y activo fijo se lleve a cabo de manera eficiente, así como un adecuado registro y descargo de los activos fijos, a fin de salvaguardar los bienes de la institución.
- g) Coordinar la gestión de la desaduanización de los bienes de la institución.
- h) Garantizar la prestación de servicios de transporte a las diferentes áreas de la institución, así como velar por la prolongación de la vida útil de la flota vehicular, a través de un adecuado mantenimiento y reparación de la misma.
- i) Garantizar el buen estado, limpieza y seguridad de las áreas físicas, del equipo y mobiliario de la institución.
- j) Planificar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de la institución.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada o por el superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento Administrativo.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Correspondencia y Archivo

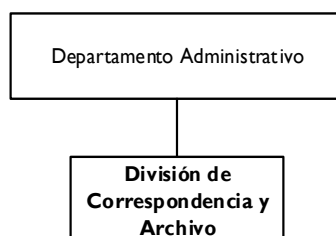
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Resguardar documentos, expedientes y demás informaciones de interés para la institución, a fin de mantener la información organizada a disposición de las necesidades de la institución.

**Funciones Principales:**

- Reunir, conservar, clasificar, ordenar, seleccionar y facilitar la localización de la documentación externa y la producida internamente, así como también administrar las salidas y entradas, movimientos y ubicación de las documentaciones y sus respectivos responsables.
- Clasificar y ordenar los documentos, según su naturaleza y área de gestión.
- Clasificar y digitalizar los documentos recibidos en el Sistema de Correspondencias.
- Realizar inventarios periódicos de los documentos físicos que estén en custodia en la División de Correspondencia y Archivo, validándolos con los digitalizados en el Sistema de Correspondencia.
- Aplicar las políticas de correspondencias y archivo establecidas para así facilitar la consulta y buen manejo de las documentaciones.
- Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión.
- Gestionar las adecuaciones y materiales necesarios para el mantenimiento del área de archivo y correspondencia.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada o por el superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Correspondencia y Archivo

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Compras y Contrataciones

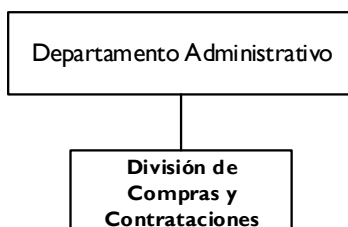
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Coordinar y proveer al Sistema 9-1-1 de los bienes y servicios requeridos por las distintas áreas, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos que rigen el Sistema de Gestión de Compras y Contrataciones de bienes, obras, servicios y concesiones.

**Funciones Principales:**

- Elaborar y mantener actualizado el registro de proveedores de bienes y servicios, así como el de precios referenciales.
- Participar en la elaboración del presupuesto anual para la contratación de bienes, obras y servicios de la institución; conforme a las normas y metodologías que al respecto dicte la Dirección de Contrataciones Públicas y las políticas que dicte el Ministerio de Hacienda.
- Participar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones de la Institución.
- Gestionar la adquisición de los bienes y servicios requeridos por las distintas áreas, tanto en cantidades como en calidad, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos que rigen el Sistema de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones.
- Preparar las licitaciones de compras o contrataciones de servicios según las normas establecidas, y gestionar su publicación en el Portal de Compras del Gobierno.
- Verificar que el material gastable, equipos y materiales adquiridos por la institución, se corresponda con la compra, tanto en calidad como en cantidad, luego de ser recibidos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Llevar el control de la información relativa al proceso de adquisición de bienes y servicios, según los procedimientos establecidos.
- h) Mantener un registro de datos eficiente y presentar informes de gestión cuando se requieran.
- i) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Compras y Contrataciones.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Control de Bienes

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : Sección Metropolitana de Control de Bienes  
: Sección Regional de Control de Bienes

**Relaciones de:**  
**Dependencia del** : Departamento Administrativo  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar adecuadamente los procesos de gestión de todos los activos fijos y las operaciones logísticas de los almacenes del Sistema 9-1-1 en el territorio nacional, garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, almacenaje y distribución de los bienes en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- Actualizar y mantener actualizado el inventario físico de los Activos Fijos Institucionales.
- Actualizar y mantener el registro de los movimientos, cambios de ubicación y/o de responsables de cada Activo Fijo Institucional.
- Realizar auditorías del inventario físico de Activos Fijos Institucionales y de suministros, así como comunicar sus resultados y variaciones.
- Coordinar junto a la Dirección de Bienes Nacionales la correcta identificación de activos y realización de inventarios de acuerdo a las leyes y reglamentos establecidos.
- Establecer controles para el manejo del almacén de Activos Fijos Institucionales.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Verificar que el material gastable, equipos y materiales adquiridos por la institución, se corresponda con la compra, tanto en calidad como en cantidad, luego de ser recibido por el área responsable.
- g) Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- h) Garantizar el traslado de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.
- i) Garantizar que se cumplan los RMA (Return Merchandise Authorization) de los equipos que están en garantía, a fin de asegurar que los proveedores cumplan con las condiciones de los bienes adquiridos, así como supervisar y las reparaciones de los equipos que no tiene garantía con falla menor, para que estén en buen estado y poder extender su vida útil.
- j) Coordinar la gestión de la desaduanización de los bienes de la institución.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Control de Bienes

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Sección Metropolitana de Control de Bienes

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

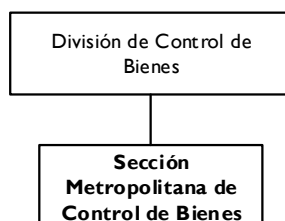
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : División de Control de Bienes

**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar adecuadamente los procesos de gestión de todos los activos fijos y las operaciones logística de los almacenes de la institución en la Zona Metropolitana, garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, almacenaje y distribución de los bienes de la institución en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- Actualizar y mantener actualizado el inventario físico de los Activos Fijos Institucionales.
- Actualizar y mantener el registro de los movimientos, cambios de ubicación y/o de responsables de cada Activo Fijo Institucional.
- Realizar auditorías del inventario físico de Activos Fijos Institucionales y de suministros, así como comunicar sus resultados y variaciones.
- Establecer controles para el manejo del almacén de Activos Fijos Institucionales.
- Verificar que el material gastable, equipos y materiales adquiridos por la institución, se corresponda con la compra, tanto en calidad como en cantidad, luego de ser recibido por el área responsable.
- Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- Realizar los traslados de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Garantizar que se cumplan los RMA (Return Merchandise Authorization) de los equipos que están en garantía, a fin de asegurar que los proveedores cumplan con las condiciones de los bienes adquiridos, así como supervisar y las reparaciones de los equipos que no tiene garantía con falla menor, para que estén en buen estado y poder extender su vida útil.
- i) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Sección Metropolitana de Control de Bienes.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Sección Regional de Control de Bienes

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

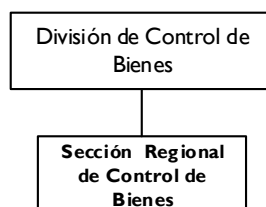
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : División de Control de Bienes

**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar adecuadamente los procesos de gestión de todos los activos fijos y las operaciones logística de los almacenes de la institución en la Zona Norte, garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, almacenaje y distribución de los bienes de la institución en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- Actualizar y mantener actualizado el inventario físico de los Activos Fijos Institucionales.
- Actualizar y mantener el registro de los movimientos, cambios de ubicación y/o de responsables de cada Activo Fijo Institucional.
- Realizar auditorías del inventario físico de Activos Fijos Institucionales y de suministros, así como comunicar sus resultados y variaciones.
- Establecer controles para el manejo del almacén de Activos Fijos Institucionales.
- Verificar que el material gastable, equipos y materiales adquiridos por la institución, se corresponda con la compra, tanto en calidad como en cantidad, luego de ser recibido por el área responsable.
- Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- Realizar los traslados de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Garantizar que se cumplan los RMA (Return Merchandise Authorization) de los equipos que están en garantía, a fin de asegurar que los proveedores cumplan con las condiciones de los bienes adquiridos, así como supervisar y las reparaciones de los equipos que no tiene garantía con falla menor, para que estén en buen estado y poder extender su vida útil.
- i) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Sección Regional de Control de Bienes

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Servicios Generales

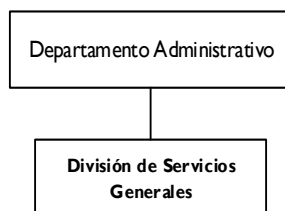
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Velar porque se mantengan la infraestructura física y el mobiliario de la institución en óptimas condiciones de limpieza, así como también supervisar, dirigir y controlar las actividades de mantenimiento de la institución, de los equipos, aires acondicionado, ascensores e infraestructura física.

**Funciones Principales:**

- Supervisar el buen estado, limpieza y seguridad de las áreas físicas, del equipo y mobiliario de la institución.
- Planificar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de las instalaciones internas de la institución.
- Supervisar y dar seguimiento a los contratistas externos en la realización de trabajos de mantenimiento y reparaciones.
- Ofrecer un adecuado servicio de brindis, previamente establecido, al personal y visitantes de la institución.
- Apoyar a la División de Control de Bienes, en la colocación y organización de los mobiliarios y equipos asignados.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Servicios Generales.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Transportación

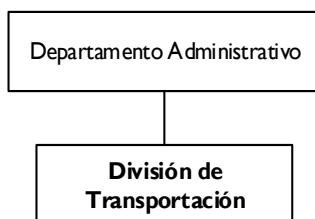
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Administrar la flota automotriz de la institución, velar por su buen funcionamiento y cuidado; programando mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos y las reparaciones por daños ocasionados a los mismos. proveer servicios de transportación requeridos.

**Funciones Principales:**

- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la institución.
- Coordinar y atender de manera oportuna los servicios de transportación requeridos para el personal de la institución.
- Llevar un efectivo control de los vehículos propiedad de la institución, en lo que se refiere a despacho de combustible, lubricantes, repuestos y otros efectos relacionados.
- Preparar la documentación referente a las actas policiales y evaluaciones de los daños sufridos por los vehículos y personal de la institución a causa de accidente de tránsito.
- Diseñar y coordinar las rutas de transporte del personal de la institución.
- Gestionar, de acuerdo a las normas establecidas, el combustible asignado a los funcionarios y de uso de la institución.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Transportación.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento Financiero

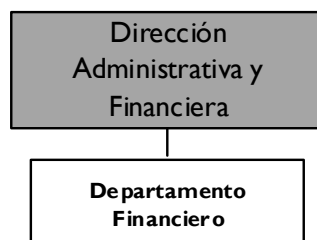
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la Coordinación con** : Dirección Administrativa y Financiera  
: Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, supervisar, ejecutar y controlar todas las actividades financieras del Sistema 9-1-1, de acuerdo a las leyes, normas, políticas y procedimientos vigentes de los órganos rectores que rigen las áreas financieras del estado y procesos establecidos en el Sistema de Control Interno, a fin de garantizar la correcta ejecución de los recursos financieros de la institución.

**Funciones Principales:**

- Aplicar las políticas relacionadas con los recursos financieros de la institución, tomando en consideración las directrices trazadas por los correspondientes órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que rigen el Sistema Financiero.
- Velar por un adecuado registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
- Suministrar y obtener informaciones de la Dirección General de Presupuesto, sobre la ejecución del presupuesto de gastos de la institución.
- Coordinar y preparar el presupuesto de ingresos y egresos de la institución.
- Preparar los estados financieros de la institución al cierre de cada periodo.
- Velar por el resguardo de los expedientes financieros de la institución.

|                                        |                                                                                                            |                                                 |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                        | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                        |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b> | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Revisar y velar por el cumplimiento de las disposiciones y reglamentaciones relacionadas con el presupuesto de la entidad.
- i) Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración y formulación del presupuesto anual, conforme a las prioridades de la institución, señaladas por la Dirección Ejecutiva.
- j) Realizar las actividades necesarias para gestionar la aprobación del Presupuesto de la institución por parte de los organismos correspondientes.
- k) Garantizar el adecuado funcionamiento del módulo de operación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- l) Supervisar que se cumplan las normas y procedimientos establecidos para la captación de recursos que recibe la institución a través de donaciones y/o aportes y mantener un adecuado control de los mismos.
- m) Velar por la recepción y custodia de los fondos y valores que ingresen a la institución, así como los desembolsos que se efectúen.
- n) Velar por la elaboración y seguimiento de las nóminas de pago de la institución.
- o) Velar por la elaboración, control y registro de cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.
- p) Aprobar, conjuntamente con la Dirección de la Institución, los compromisos y libramientos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos reponibles y recursos extra-presupuestarios.
- q) Garantizar un adecuado registro y descargo de los activos fijos.
- r) Velar por el debido cálculo de la depreciación de activos fijos y la afectación del patrimonio de la Entidad.
- s) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada a la Unidad por el superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento Financiero

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

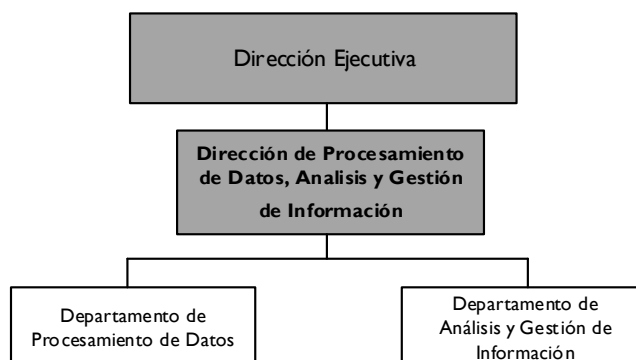
**Título de la Unidad** : Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información

**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : Departamento de Procesamiento de Datos.  
Departamento de Análisis y Gestión de Información

**Relaciones de:**  
**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Procesar y analizar los datos recopilados a través de todas las áreas del Sistema 9-1-1, instituciones de respuestas vinculadas y organizaciones externas al Sistema, a fin de transformarlas en informaciones estadísticas que apoyen la toma de decisiones interna, contribuyan a la mejora continua de las operaciones y permitan disponer de análisis estratégicos que orienten la definición de políticas públicas en materia de atención a emergencias y seguridad.

**Funciones Principales:**

- Formular e implementar las políticas, normativas y los planes institucionales necesarios para el desarrollo y aprovechamiento del sistema de información de las operaciones relacionadas con el procesamiento y el aseguramiento de la calidad de los datos, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
- Proveer las estadísticas y análisis que sirvan para retroalimentar el Sistema, tanto al ente coordinador como las agencias vinculadas.
- Realizar las estimaciones necesarias para responder a las demandas de estadísticas que den respuesta a las necesidades directivas, ministeriales y compromisos nacionales e internacionales monitoreados a través del cálculo de indicadores.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Realizar las investigaciones y análisis que sean necesarios para apoyar el desarrollo del sistema y la toma de decisiones con respecto a las líneas estratégicas de acción definidas por la institución.
- e) Gestionar las herramientas necesarias para realizar la explotación, análisis estadístico y de inteligencia de la data recopilada por el sistema que sean requeridos para contribuir con el desarrollo institucional y proveer de información que contribuya con la Política Pública.
- f) Diseñar e implementar proyectos orientados a proveer soluciones de datos y estadísticas para dar respuesta a las necesidades directivas, operativas y de las agencias vinculadas al sistema.
- g) Elaborar y gestionar los procesos de modernización y adecuación de la infraestructura de datos de la institución, junto a la Dirección de TIC, así como elaborar los documentos metodológicos y de conceptos, con apoyo de Desarrollo Institucional, que se requieran para desarrollar los métodos y técnicas aplicados al procesamiento y análisis de los datos.
- h) Integrar, sistematizar y mantener actualizada la información estadística correspondiente a los servicios del Sistema y velar por la recolección y actualización de los datos estadísticos que sirven de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones en la institución.
- i) Garantizar la respuesta a las solicitudes de información recibidas por la institución en materia de estadísticas.
- j) Gestionar y monitorear las informaciones estadísticas que se ponen a disposición de los usuarios internos y externos al Sistema.
- k) Fortalecer la gestión de la información, tanto del ente coordinador como de las agencias vinculadas, a partir de la generación de estadísticas.
- l) Identificar datos claves en los casos de emergencias, complementarios para la gestión de las instituciones de respuesta, proponer los esquemas de captura y establecer el procesamiento y análisis de la información.
- m) Diseñar y elaborar los análisis de productividad requeridos para retroalimentar las operaciones de la institución.
- n) Asesorar a la institución en materia de información y estadística.
- o) Garantizar la integridad de los datos estadísticos ofrecidos por la institución, a través de la implementación de un marco de aseguramiento de la calidad de los datos.
- p) Realizar levantamiento y construcción del modelo de datos, para mejorar el acceso a las informaciones generadas.
- q) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Procesamiento de Datos

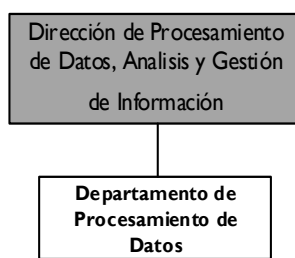
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la Coordinación con** : Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información  
: Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Procesar y explotar las bases de datos de los sistemas misionales de la institución, a fin de generar estadísticas que permitan dar respuesta a las necesidades de información interna del Sistema, de las instituciones de respuesta y las solicitudes externas.

**Funciones Principales:**

- Realizar análisis de datos, a través del manejo de herramientas de minería de datos y de estructuración de Big Data.
- Crear infraestructuras de datos que permita una eficiente explotación y análisis a través de herramientas de software de procesamiento de datos.
- Recolectar, validar y ordenar las informaciones de las operaciones realizadas por la Institución, a fin de obtener datos estadísticos precisos.
- Integrar, junto a la Dirección de TIC, las bases de datos recibidas por las agencias vinculadas al Sistema, las instituciones de enlace y otras fuentes de datos externas, de manera que se pueda garantizar su correcta utilización y aprovechamiento.
- Evaluar el diseño de las bases de datos de los sistemas informáticos que existen en la institución y que sean incorporados, con el objetivo de custodiar la integridad de los datos recopilados por el Sistema y garantizar su utilización para el fortalecimiento del sistema de información de la institución.
- Proponer y apoyar la implementación de las soluciones de datos para las áreas de la institución, que permitan visualizar y extraer oportunamente los datos, mediciones e indicadores que requieren para la auto-gestión.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Implementar el seguimiento y control de los proyectos relacionados al procesamiento, análisis y presentación de los datos.
- h) Estructurar y administrar el conjunto de datos que se utilizan para alimentar los diferentes sistemas de información desarrollados en el área, dar respuesta a requerimientos internos al Sistema, con las agencias vinculadas, y atender solicitudes externas.
- i) Implementar los métodos y técnicas necesarios, a partir del uso de las herramientas tecnológicas requeridas, para que se puedan realizar los análisis a las bases de datos.
- j) Diseñar el modelo de datos que se requiera para garantizar el procesamiento adecuado de los datos en todas las áreas de la institución.
- k) Realizar la integración de las bases de datos que se requieran para atender las necesidades de elaboración de estadísticas, indicadores y análisis en el Sistema.
- l) Garantizar la implementación de los procesos de validación y análisis de consistencia de las bases de datos procesadas por el área utilizando métodos que permitan detectar errores de sintaxis, errores tipográficos, datos duplicados o inconsistencias en los resultados.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Procesamiento de Datos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Análisis y Gestión de Información

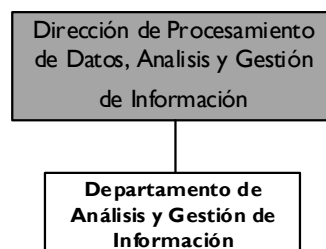
**Naturaleza de la Unidad** : Apoyo

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la Coordinación con** : Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información  
: Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar la realización del análisis estadístico de los datos disponibles en el Sistema 9-1-1 y las investigaciones necesarias para retroalimentar y dar respuesta a las necesidades de información estadística interna y externa; así como también impulsar el desarrollo de los sistemas de información estadísticos necesarios para el fortalecimiento de la institución y el logro de los objetivos estratégicos, a través del análisis y la gestión de los datos recopilados por el Sistema.

**Funciones Principales:**

- Analizar los datos recopilados por el Sistema y elaborar los reportes, documentos de análisis, entre otras herramientas de visualización de datos, que permita la utilización de los resultados generados para la toma de decisiones de las diferentes áreas de la institución.
- Establecer la metodología para diseño y rediseño de estructuras de datos, instrumentos, herramientas y reportes estadísticos, a fin de contar con modelos y formatos estandarizados necesarios para la captura, tratamiento y el análisis de datos.
- Realizar la estandarización de los conceptos que sean requeridos para la generación de las estadísticas del Sistema 9-1-1 en conjunto con las áreas responsables.
- Implementar los métodos y herramientas necesarias para realizar el análisis de inteligencia de los datos, junto al Departamento de Procesamiento de Datos.
- Definir, junto a las Direcciones de Operaciones, y Planificación y Desarrollo, los métodos de medición de las métricas y estadísticas requeridas por las agencias vinculadas.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Diseñar pruebas piloto de los proyectos y soluciones de datos implementadas por el Departamento, que apoyen tanto las operaciones del Sistema, como la toma de decisiones en materia de atención de las emergencias y seguridad nacional.
- g) Realizar análisis estadísticos de la información y generar los informes estadísticos requeridos, con las desagregaciones geográficas y temáticas que sean pertinentes para la comprensión del fenómeno analizado.
- h) Identificar datos claves en los casos de emergencias, complementarios para la gestión de las instituciones de respuesta y proponer esquemas de captura y análisis de la información.
- i) Realizar proyecciones de volúmenes y tiempos que apoyen a la toma de decisiones operativas.
- j) Elaborar el diseño y hacer la selección de las muestras que se requieran para realizar levantamientos de información en la institución, en virtud de la capacidad instalada de la institución.
- k) Analizar los datos generados, con el fin de proveer propuestas a las agencias útiles para la prevención y la persecución de delitos, atención a emergencias y fortalecimiento de la seguridad nacional.
- l) Mantener actualizada la información estadística correspondiente a los servicios del Sistema 9-1-1, de manera que se asegure la entrega de los reportes y solicitudes de información en los plazos acordados.
- m) Garantizar la integridad de los datos estadísticos ofrecidos por la institución, para evitar la salida de informaciones incorrectas.
- n) Apoyar a la Dirección Ejecutiva y la Dirección de Operaciones en la elaboración de presentaciones para visitantes y revisiones de operaciones con las agencias de respuesta, garantizando información estandarizada y datos fiables a ser compartidos durante las reuniones operativas y visitas guiadas.
- o) Promover la elaboración de análisis de datos en busca de identificar variables fuera de control, con tendencias negativas o valores que sugieran falta de integridad, para contribuir a la mejora de la calidad de los datos, las operaciones y la gestión.
- p) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de Análisis y Gestión de Información.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

### 4.3. Unidades Sustantivas u Operativas

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Operaciones

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

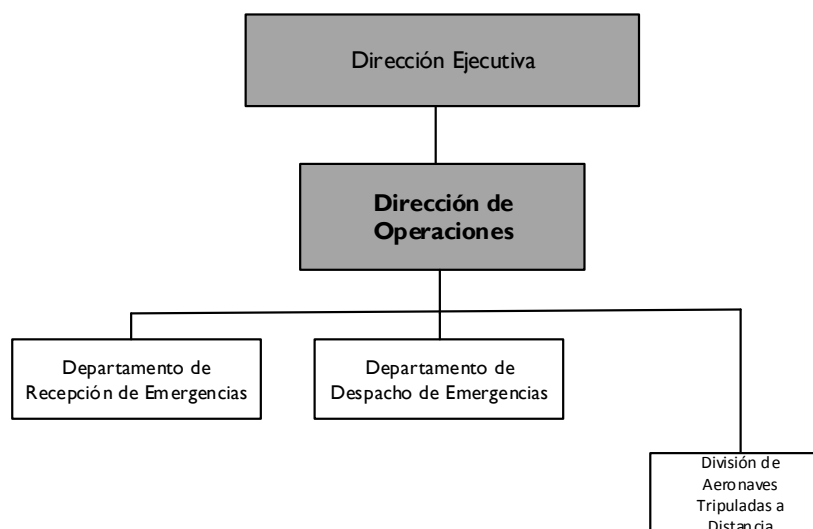
**Estructura Orgánica** : Departamento de Recepción de Emergencias  
Departamento de Despacho de Emergencias  
División de Aeronaves Tripuladas a Distancia

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar la atención oportuna de las solicitudes de emergencias y denuncias de ruido recibidos en el 9-1-1 y su adecuada respuesta, así como el monitoreo y vigilancia permanente, garantizando la calidad y efectividad de estas, conforme a los protocolos y procedimientos aprobados para estos fines.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la recepción de llamadas de emergencia de la ciudadanía, a través del 9-1-1, según los estándares y protocolos de tiempo, calidad y servicios establecidos.
- Velar por la correcta recopilación y tramitación de las informaciones sobre las emergencias.
- Dirigir y coordinar la recopilación y el suministro de informaciones de los incidentes y casos de desastres, a fin de mantener informado al Centro de Operaciones de Emergencias (COE).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Apoyar las instituciones de respuestas en la canalización de sus necesidades, con el fin de mantener el sistema operativo respondiendo a las atenciones de los casos de emergencias.
- e) Coordinar la atención efectiva de las entidades de respuesta a las Emergencias.
- f) Dar seguimiento efectivo a las entidades de respuesta para garantizar la atención a las emergencias.
- g) Coordinar la atención efectiva de las denuncias de ruidos que son reportadas a través del Sistema 9-1-1.
- h) Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos que rigen las operaciones del Sistema 9-1-1.
- i) Velar por el correcto uso de las herramientas del Sistema, así como de las unidades de respuesta.
- j) Realizar evaluaciones periódicas de los niveles de servicios brindados por cada una de las instituciones de respuesta para la creación de planes de mejora del servicio.
- k) Dar seguimiento a las rutas de las unidades de respuesta.
- l) Coordinar con las distintas instituciones de respuesta, la instalación, mantenimiento y reemplazo de los dispositivos de geolocalización (AVL) en los vehículos.
- m) Proveer informes a las instituciones de respuesta que les permita mejorar la atención de la respuesta brindada.
- n) Realizar operativos de captura de imágenes aéreas para mejorar la cartografía del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- o) Brindar apoyo a las unidades de respuestas con las aeronaves no tripuladas.
- p) Coordinar, junto a la Dirección de TIC, el mejoramiento de la plataforma tecnológica para eficientizar el modelo de operación.
- q) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Operaciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Recepción de Emergencias

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : División Regional de Recepción de Emergencias

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Operaciones

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Atender, coordinar y supervisar la recepción, clasificación y canalización de las llamadas de emergencias y denuncias de ruidos de los ciudadanos, a través de la línea 9-1-1, dentro de parámetros de calidad, productividad y servicios establecidos.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la adecuada atención y orientación a los ciudadanos, a través de la línea 9-1-1 durante las situaciones de emergencias y denuncias de ruido recibidas.
- Asegurar la captación de las informaciones de las emergencias, dentro de los parámetros establecidos y canalizando hacia las instituciones que laboran en el área de despacho, para su oportuna respuesta.
- Garantizar la tramitación de los casos de emergencias reportados vía telefónica al Departamento de Despacho de Emergencias.
- Establecer mecanismos de comunicación con el Despacho de Emergencias ante cualquier situación de imprevisto.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos operacionales de servicio, calidad y productividad del Centro, para mantener los estándares de atención en la Recepción de Emergencias y Ruido de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de atención ciudadana a nivel nacional, para mantener el estándar de atención institucional del servicio de emergencias y ruidos.
- g) Coordinar y dirigir eficaz y eficientemente las operaciones de Recepción en casos de contingencia y desastres, implementando medidas excepcionales y planes operativos de emergencias para el buen manejo de éstas.
- h) Coordinar con las agencias la atención pronta y eficiente de los casos de emergencias.
- i) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Recepción de Emergencias

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División Regional de Recepción de Emergencias

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

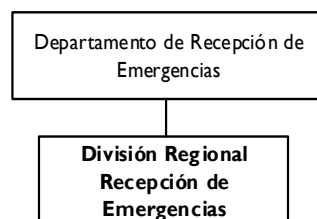
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Recepción de Emergencias

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, coordinar y supervisar la atención oportuna de las emergencias de la Regional y denuncias de ruido recibidas, de acuerdo a los estándares institucionales establecidos.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la adecuada atención y orientación a los ciudadanos, a través de la línea 9-1-1 durante las situaciones de emergencias y denuncias de ruido recibidas.
- Asegurar la captación de las informaciones de las emergencias, dentro de los parámetros establecidos y canalizando hacia las instituciones que laboran en el área de despacho, para su oportuna respuesta.
- Garantizar la tramitación de los casos de emergencias reportados vía telefónica al Departamento de Despacho de Emergencias.
- Establecer mecanismos de comunicación con el Despacho de Emergencias ante cualquier situación de imprevisto.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos operacionales de servicio, calidad y productividad, para mantener los estándares de atención en la recepción de emergencias y denuncias de ruido de la regional.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de atención ciudadana a nivel nacional, para mantener el estándar de atención institucional del servicio de emergencias y ruidos.
- Coordinar y dirigir eficaz y eficientemente las operaciones de Recepción en casos de contingencia y desastres, implementando medidas excepcionales y planes operativos de emergencias para el buen manejo de estas.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

h) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División Regional de Recepción de Emergencias

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

|                                |                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Título de la Unidad</b>     | <b>: Departamento de Despacho de Emergencias</b>                                                      |
| <b>Naturaleza de la Unidad</b> | : Sustantiva                                                                                          |
| <b>Estructura Orgánica</b>     | : División Regional de Despacho de Emergencias<br>: División de Monitoreo y Geolocalización Vehicular |
| <b>Relaciones de:</b>          |                                                                                                       |
| <b>Dependencia de la</b>       | : Dirección de Operaciones                                                                            |
| <b>Coordinación con</b>        | : Todas las unidades de la Institución                                                                |

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, controlar y supervisar la correcta coordinación de las entidades de respuesta a la atención de las emergencias, velando por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos en los tiempos establecidos para tales fines.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la correcta atención, asignación, despacho y atención de las unidades de respuesta a las Emergencias y casos de denuncias de ruidos.
- Procesar efectiva y oportunamente los requerimientos de despacho de unidades de respuesta para la atención de las emergencias y casos de denuncias de ruidos reportadas a la institución.
- Coordinar con las agencias de respuestas la atención pronta y eficiente de los casos de emergencias.
- Coordinar con las distintas instituciones de respuesta del Sistema de Atención, la instalación, mantenimiento y reemplazo de los dispositivos de geolocalización (AVL) en los vehículos.
- Supervisar la correcta utilización de las herramientas, sistemas informáticos y flota del sistema de atención a emergencias y casos de denuncias de ruidos.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Asignar las unidades de respuesta, a partir de un modelo de priorización que le permita administrar eficientemente los recursos de que dispone para la respuesta y los casos en los que los mismos se encuentran asignados.
- g) Asistir a los despachadores de las diferentes instituciones de respuesta del Sistema de Atención para proveerles de cualquier guía o recurso requerido para el desempeño de sus funciones.
- h) Coordinar con las Instituciones de Enlace, a través de las vías establecidas para los fines, de todas las emergencias en las que deban intervenir o estar informados.
- i) Proveer asistencia médica telefónica a las personas que requieran un soporte especializado.
- j) Realizar las acciones de coordinación y despacho de emergencias de las entidades de respuesta que no estén representadas en las instalaciones del 9-1-1.
- k) Proveer soporte psicológico para las personas que requieran asistencia para el control de sus emociones, para el manejo de la emergencia o aquellos que a partir de un desequilibrio mental han producido un incidente por agresión a sí mismo o a los demás.
- l) Realizar monitoreo de las acciones de las unidades y de los agentes de respuesta y mantenerse atento a las situaciones que pueden surgir en el proceso y requieren refuerzos, asistencia o acciones adicionales.
- m) Controlar los tiempos asociados al despacho, atención y el cierre dentro del proceso de atención de emergencias, para monitorear los estándares establecidos en relación a esta tarea, siempre asignando prioridad a la gestión efectiva de la situación
- n) Asegurar el cumplimiento de los objetivos operacionales de servicio, calidad y productividad del centro para mantener los estándares de atención en el Despacho de Emergencias de la institución.
- o) Recomendar a las instituciones de respuesta del Sistema de Atención, acciones de mejoras, basado en los indicadores de calidad, tiempo de asignación de unidades, tiempo de respuestas, mapas de calor y posicionamiento de las unidades de respuestas.
- p) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Despacho de Emergencias

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División Regional de Despacho de Emergencias

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Despacho de Emergencias

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, controlar y supervisar la correcta coordinación de las entidades de respuesta destinada a la atención de las emergencias de la región, velando por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos en los tiempos establecidos para tales fines.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la correcta atención, asignación, despacho y atención de las unidades de respuesta a las Emergencias.
- Procesar efectiva y oportunamente los requerimientos de despacho de unidades de respuesta para la atención de las emergencias y casos de denuncias de ruidos reportadas a la Regional.
- Dar seguimiento a las rutas de las unidades de respuesta.
- Supervisar la correcta utilización de las herramientas, sistemas informáticos y flotilla del sistema de atención a emergencias.
- Asignar las unidades de respuesta, a partir de un modelo de priorización que le permita administrar eficientemente los recursos de que dispone para la respuesta y los casos en los que los mismos se encuentran asignados.
- Asistir a los despachadores de las diferentes instituciones de respuesta del Sistema para proveerles de cualquier guía o recurso requerido para el desempeño de sus funciones.
- Coordinar con las Instituciones de Enlace, a través de las vías establecidas para los fines, de todas las emergencias en las que deban intervenir o estar informados.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- h) Proveer asistencia médica telefónica a los usuarios del Sistema que requieran un soporte especializado.
- i) Realizar las acciones de coordinación y despacho de emergencias de las entidades de respuesta que no estén representadas en las instalaciones del 9-1-1.
- j) Proveer soporte psicológico a los usuarios que requieran asistencia para el control de sus emociones, para el manejo de la emergencia o aquellos que a partir de un desequilibrio mental han producido un incidente por agresión a sí mismo o a los demás.
- k) Realizar monitoreo de las acciones de las unidades y de los agentes de respuesta y mantenerse atento a las situaciones que pueden surgir en el proceso y requieren refuerzos, asistencia o acciones adicionales.
- l) Controlar los tiempos asociados al despacho, atención y el cierre dentro del proceso de atención de emergencias, para monitorear los estándares establecidos en relación a esta tarea, siempre asignando prioridad a la gestión efectiva de la situación
- m) Asegurar el cumplimiento de los objetivos operacionales de servicio, calidad y productividad del centro para mantener los estándares de atención en el Despacho de Emergencias de la institución.
- n) Recomendar a las instituciones de respuesta acciones de mejoras, basadas en los indicadores de calidad, tiempo de asignación de unidades, tiempo de respuestas, mapas de calor y pre-posicionamiento de las unidades de respuestas.
- o) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División Regional de Despacho de Emergencias

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Monitoreo y Geolocalización Vehicular

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

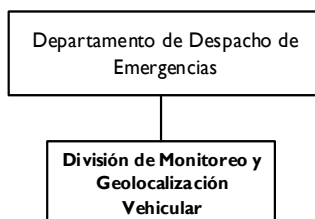
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento de Despacho de Emergencias

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Monitorear y dar seguimiento oportuno a las unidades de respuesta mediante la instalación, control, configuración y gestión de las alertas emitidas por los dispositivos de geolocalización (AVL) instalados en las unidades de las distintas instituciones de respuestas primarias del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Coordinar con las distintas instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1, la instalación, mantenimiento y reemplazo de los dispositivos de geolocalización (AVL) en los vehículos.
- Mantener el control del inventario de dispositivos AVL y de sus componentes.
- Mantener actualizadas las unidades de respuesta en el sistema de despacho de unidades con las informaciones pertinentes que nos brindan las agencias (flotas, fichas, corredor, zona de responsabilidad o grupo de despacho)
- Realizar investigaciones de las condiciones de uso de los dispositivos en las unidades y las causas que provocan el deterioro de los mismos.
- Configurar y gestionar las alertas que son emitidas por los dispositivos AVL.
- Configurar y administrar la plataforma de Geolocalización de Vehículos (AVL)
- Realizar investigaciones acerca de casos en los cuales se ven involucradas las unidades de respuesta.
- Realizar informes de la gestión de las unidades de respuestas en cuanto a los casos que son trabajados por cada una.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- i) Crear y mantener un enlace de comunicación de doble vía con las distintas agencias, con el fin de mantener las informaciones actualizadas sobre las unidades que brindan servicios al Sistema 9-1-1.
- j) Actualizar y depurar las informaciones enviadas de las agencias, sobre el estado operativos de las unidades.
- k) Realizar informes de la gestión de las unidades de respuestas en cuanto a los casos que sean requeridos por áreas o personal autorizado.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Monitoreo y Geolocalización Vehicular

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Aeronaves Tripuladas a Distancia

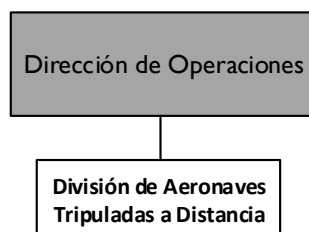
**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Operaciones  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar la captura y transmisión de imágenes, mediante drones, a fin de apoyar las acciones de respuesta a emergencias, vigilancia, prevención y cartografía del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y sus instituciones de respuestas.

**Funciones Principales:**

- Proveer imágenes aéreas las instituciones de respuesta que les permita mejorar la atención de la respuesta brindada.
- Brindar soporte al área de despacho en el monitoreo de imágenes que amerite atención o respuesta de las instituciones involucradas en el sistema.
- Proveer soporte a las agencias de respuesta en la transmisión de imágenes sobre incendios, explosiones, búsqueda y rescate, rutas de evacuación y escape orientar la aplicación de agua o extintores y prevenir incendios mayores.
- Contribuir en la localización de heridos, personas desaparecidas en zonas de difícil acceso, en deslizamientos de tierras, escombros, naufragios, entre otros.
- Realizar operativos de captura de imágenes para mejorar la cartografía del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Aeronaves Tripuladas a Distancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : Departamento de Radiocomunicación  
: Departamento de Servicios Eléctricos

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, gestionar y desarrollar las estrategias adecuadas y eficientes de las áreas bajo su dependencia, mediante la planificación, ejecución y control de proyectos y operaciones de radiocomunicaciones, servicios eléctricos e infraestructuras de torres de telecomunicaciones; enfocando los recursos para un desempeño que apoye la misión de la institución y cumplir sus metas.

**Funciones Principales:**

- Elaborar y dirigir los planes para el despliegue a nivel nacional de la red de radiocomunicaciones TETRA del Sistema 9-1-1 a nivel nacional, que apoya las operaciones sustantivas del Sistema 9-1-1.
- Asegurar la calidad y estabilidad de la infraestructura eléctrica que soportan las operaciones del Sistema 9-1-1 y sus instalaciones: PSAPM, PSAPN, centros de acopio y sitios de telecomunicaciones.
- Elaborar el plan estratégico de la Dirección de Radiocomunicaciones, con el fin de establecer metas y objetivos así como definir los métodos de seguimiento, evaluación y medición.

|                                        |                                                                                                            |                                                 |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                        | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                        |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b> | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- d) Definir las estrategias para la oferta de productos o servicios de la red de radiocomunicaciones.
- e) Establecer y proporcionar a las instituciones del Estado requirentes, los estándares técnicos respecto al sistema de radio frecuencia, para garantizar la compatibilidad con el Sistema 9-1-1 y dar cumplimiento al artículo No. 63 de la Ley No. 184-17.
- f) Establecer las directrices y los recursos necesarios para la construcción y/o arrendamiento de los sitios de telecomunicaciones.
- g) Asegurar la calidad y estabilidad de las Radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1 por medio del correcto diseño, operación y la optimización de la red inalámbrica TETRA y de la infraestructura de los sitios de telecomunicaciones.
- h) Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de radiocomunicaciones y de las edificaciones externas o sitios de telecomunicaciones que incluye la infraestructura eléctrica de los sitios, las torres y los shelters o casetas que alojan los equipos de Radiocomunicaciones.
- i) Definir la estrategia para el diseño de la infraestructura eléctrica de los PSAP y los centros de acopio, así como de los respaldos eléctricos y de protección de los equipos en la planta externa.
- j) Velar por la correcta y adecuada guarda de los archivos de configuración de los equipos de radiocomunicación y eléctricos.
- k) Asegurar el correcto almacenamiento de documentos tales como planos de construcción As-Built de los sitios de telecomunicaciones, arquitectura de la red de radio, planos eléctricos de los PSAP y centros de Acopio.
- l) Asegurar la implementación de los Proyectos de Radiocomunicaciones y de Servicios Eléctricos.
- m) Definir y establecer el plan de contingencia en caso de emergencia o catástrofe para asegurar la continuidad del servicio.
- n) Asegurar que todos los trabajos realizados se ejecuten siguiendo las normas de seguridad en el trabajo para salvaguardar la seguridad del personal que realiza trabajos eléctricos y trabajo en altura, entre otros.
- o) Gestionar los requerimientos de equipos y maquinarias de todas las áreas supervisadas.
- p) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Radiocomunicación y Edificaciones Externas

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Radiocomunicación

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

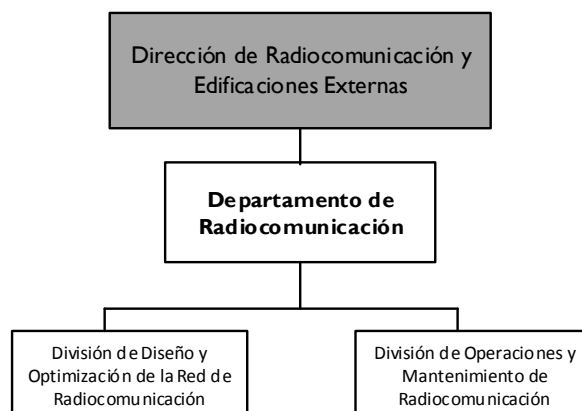
**Estructura Orgánica** : División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación  
División de Operaciones y Mantenimiento de Radiocomunicación

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Radiocomunicaciones y Edificaciones Externas

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Mantener en óptimo funcionamiento operativo la red inalámbrica de radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1, incluyendo los enlaces y radios de la red TETRA, así como la infraestructura sobre la cual están construidas; además de los terminales de radio comunicación portátiles, móviles y fijos que proveen de un medio de comunicación entre el área de despacho y las agencias de respuestas.

**Funciones Principales:**

- Diseñar y configurar los componentes de la Red de Transporte y Radio Bases TETRA para el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Atender los requerimientos para la entrega, configuración y reparación de terminales de radio portátiles, móviles y fijos.
- Liderar y supervisar la implementación de los Proyectos de Radiocomunicación.
- Monitorear el comportamiento de la red de Radiocomunicación, haciendo los estudios del espectro TETRA y establecer las medidas correspondientes a elevar y/o mantener la calidad del servicio de Radiocomunicación.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Elaborar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de Radiocomunicación, así como de las configuraciones de los equipos críticos.
- f) Atender de forma oportuna los requerimientos de los incidentes de la red de radiocomunicación, utilizando todos los medios disponibles para dar una respuesta eficiente.
- g) Crear las bases de datos y respaldos (backups) de las configuraciones de los elementos de red que estén bajo responsabilidad del departamento.
- h) Diagnosticar problemas y ejecutar acciones correctivas de acuerdo a la naturaleza del problema, reconfiguraciones, cambios de equipos, componentes y software de red.
- i) Diseñar las redes IP de radiocomunicaciones y conexiones con redes externas, así como instalar las redes de datos y consolas de despacho de radiocomunicaciones.
- j) Realizar la aceptación de servicios a terceros, tanto proyectos como servicios.
- k) Monitorear el funcionamiento de los servidores de conmutación y control de la red TETRA, red de datos, consolas de despacho y conexiones con redes externas.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Radiocomunicación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Radiocomunicación

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Diseñar y optimizar la red de radiocomunicaciones TETRA, sus componentes y su interconexión con redes externas, con el fin de garantizar la cobertura y calidad de la comunicación en todo el territorio nacional, valiéndose de la información disponible en los sistemas de radio para proponer e implementar los cambios de configuración que aseguren la efectividad de las operaciones del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Administrar el mapa de configuración de usuarios y servicios de radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1.
- Coordinar y ejecutar las estrategias para garantizar la integridad del espectro de Radiocomunicación del Sistema 9-1-1 y proponer soluciones tecnológicas para mejorarlas, así como elaborar planes para la ejecución de actividades de optimización de la infraestructura de Radiocomunicación.
- Reunir y analizar datos estadísticos para supervisar y corregir el comportamiento y la efectividad del elemento o del equipo de la red, así como facilitar la planificación, la provisión, el mantenimiento y la medición de la calidad de la red.
- Cooperar con las estrategias y planes de contingencia para el restablecimiento de los sistemas de Radiocomunicación en caso de fallas ocasionadas por errores, ataques deliberados o desastres.
- Coordinar las diferentes configuraciones de los equipos y subsistemas críticos que intervengan en la cobertura de la red de Radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Planificar y ejecutar las actividades de campo del sistema, optimización de parámetros y pruebas funcionales para sitios nuevos o anteriormente implementados.
- g) Realizar y controlar las plantillas de configuraciones de usuarios y servicios.
- h) Mantener el control del registro de inventario de los equipos y/o herramientas de Radiocomunicación.
- i) Definir y mantener los indicadores claves de la red bajo los estándares de la industria y los objetivos definidos.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Diseño y Optimización la Red de Radiocomunicación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Operaciones y Mantenimiento de Radiocomunicación

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Radiocomunicación

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Operar y mantener en óptimas condiciones la red de radiocomunicaciones TETRA y las edificaciones externas o sitios de telecomunicaciones que incluye las torres y los shelters o casetas que alojan los equipos de radiocomunicaciones, con el fin de minimizar los eventos que afectan la comunicación en las operaciones del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Diseñar e implementar el plan de operación y mantenimiento preventivo de la red de radiocomunicaciones y la infraestructura de planta externa de los sitios de telecomunicaciones de Sistema 9-1-1.
- Garantizar la disponibilidad e integridad de la infraestructura de Radiocomunicación y proponer soluciones tecnológicas para mejorarlas.
- Dar soporte a las estrategias y planes de contingencia para el restablecimiento de los sistemas de Radiocomunicación en caso de fallas ocasionadas por errores, ataques deliberados o desastres.
- Verificar y controlar las diferentes configuraciones de los equipos críticos de la infraestructura de Radiocomunicación del Sistema 9-1-1.
- Ejecutar las actividades de contingencia para el restablecimiento del sistema de Radiocomunicación en caso de ser necesario.
- Coordinar y realizar las implementaciones de los equipos, configuraciones de red y configuraciones de terminales de radio utilizando las mejores prácticas del mercado.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Controlar el registro de inventario de los equipos, ID y Software de Radios.
- h) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de Operaciones y Mantenimiento de Radiocomunicación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Servicios Eléctricos

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : División de Operación y Mantenimiento Eléctrico

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Radiocomunicación y Edificaciones Externas  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Planificar, dirigir y coordinar las actividades correspondientes al funcionamiento eficiente del sistema eléctrico, asegurando que se realizan de acuerdo con los estándares, políticas, procedimientos y criterios de calidad, ambientales y de seguridad establecidos, así como también brindar soporte en materia de electricidad a todas las áreas del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- Atender de forma oportuna los requerimientos de los incidentes de la red eléctrica utilizando todos los medios disponibles para dar una respuesta eficiente.
- Desarrollar la planificación y las políticas de servicios eléctricos y de los recursos necesarios para garantizar la continuidad del suministro eléctrico.
- Diseñar e implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura eléctrica, de los PSAP y centros de acopio del Sistema 9-1-1.
- Brindar soporte de segundo nivel para el mantenimiento de la infraestructura eléctrica de la planta externa, tanto de Video Vigilancia como de radiocomunicaciones.
- Velar por un buen funcionamiento de los generadores de emergencia de la institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Desarrollar programas de contingencia para la continuidad del suministro eléctrico de los PSAP, centro de acopio del Sistema 9-1-1, OLT y RBS.
- g) Implementar las instalaciones eléctricas de los proyectos internos de la institución.
- h) Brindar soporte en la implementación de los sistemas eléctricos de los proyectos ejecutados por terceros tanto en los PSAP como en la planta externa de radiocomunicaciones y video vigilancia.
- i) Atender de forma oportuna los requerimientos de los incidentes de la red eléctrica utilizando todos los medios disponibles para dar una respuesta eficiente.
- j) Llevar un control del inventario de equipos y materiales eléctricos para salvaguardar los bienes de la institución y sus costos asociados.
- k) Analizar y validar la información relativa a los diseños eléctricos de la infraestructura existente y futura.
- l) Analizar y validar los planos de ingeniería de la red eléctrica, con el fin de verificar su correcta implementación.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Servicios Eléctricos

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Operación y Mantenimiento Eléctrico

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Servicios Eléctricos

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Operar y mantener la infraestructura eléctrica del Sistema 9-1-1, a fines de minimizar los eventos que amenazan la continuidad de las operaciones.

**Funciones Principales:**

- Diseñar e implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura eléctrica en los PSAP y Centros de Acopio del Sistema 9-1-1.
- Garantizar la continuidad del suministro eléctrico en los PSAP y centros de acopio del Sistema 9-1-1.
- Dar soporte de segundo nivel para el óptimo funcionamiento de la infraestructura eléctrica de la planta externa, tanto de la Dirección de Video Vigilancia como de radiocomunicaciones.
- Elaborar estrategias y planes de contingencia para el restablecimiento de la infraestructura eléctrica en caso de fallas ocasionadas por errores, ataques deliberados o desastres.
- Dar soporte para la implementación de los sistemas eléctricos de los proyectos ejecutados por terceros, tanto en los PSAP como en la Planta Externa de Radiocomunicaciones y Video Vigilancia.
- Asegurar que los trabajos de instalación y mantenimiento sean ejecutados bajo la normativa establecida.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Mantener el registro de inventario de equipos, herramientas y materiales eléctricos.
- h) Supervisar y acompañar a los proveedores externos en las tareas de mantenimiento.
- i) Verificar y controlar las configuraciones de los equipos críticos de la infraestructura eléctrica.
- j) Proponer los planes de desarrollo e innovación para la operación y el mantenimiento de la infraestructura eléctrica, con la finalidad de optimizar los recursos y eficientizar los procesos
- k) Asegurar las configuraciones de los equipos críticos de la infraestructura eléctrica.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Operación y Mantenimiento Eléctrico

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

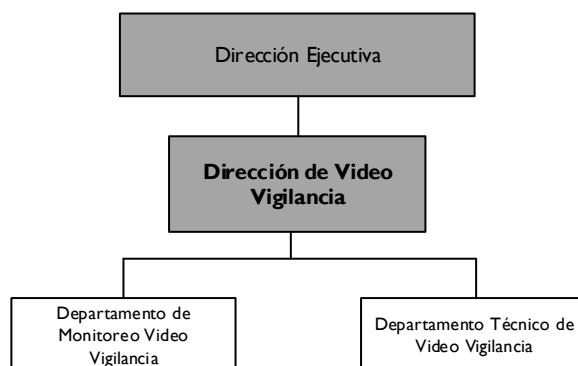
**Título de la Unidad** : Dirección de Video Vigilancia

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia  
Departamento Técnico de Video Vigilancia

**Relaciones de:**  
**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Planificar, ejecutar y controlar proyectos y operaciones de video vigilancia, potencializando los recursos para mantener un sistema activo y en óptimas condiciones operativas, para el apoyo de las acciones de seguridad pública y atención de emergencias.

**Funciones Principales:**

- Asegurar la instalación y el monitoreo de las cámaras de seguridad en lugares públicos que componen el Sistema de Video Vigilancia.
- Asesorar a todas las instituciones públicas interesadas en establecer sistemas de video vigilancia.
- Asegurar la correcta configuración de los equipos y de las cámaras de la plataforma de video vigilancia.
- Monitorear las imágenes y sonidos captados en tiempo real o con posterioridad a su ocurrencia, mediante personal especializado para tales fines o mediante soluciones tecnológicas automatizadas (video analíticas).
- Establecer y asegurar las acciones necesarias para el mantenimiento y soporte técnico de la estructura del sistema de Video Vigilancia.
- Garantizar el mantenimiento a los Centros de Comunicaciones (OLT y BTS) y la plataforma de video vigilancia.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- g) Dirigir los proyectos de expansión de la plataforma de Video Vigilancia a nivel nacional, conforme al programa de desarrollo estratégico aprobado para el efecto.
- h) Poner a disposición de las instituciones de respuesta las imágenes o sonidos requeridos para el cumplimiento de sus deberes institucionales, a requerimiento del Ministerio Público en caso de interés de la seguridad pública o en caso de un proceso de investigación abierto o por orden de autoridad judicial competente.
- i) Apoyar al Ministerio Público en el diseño de la red de video vigilancia urbana.
- j) Establecer mecanismos expeditos y económicos que permitan a cualquier interesado obtener imágenes de conformidad con la ley.
- k) Establecer las medidas necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que se genera, obtiene, procesa y transfiere derivada de la operación del sistema de video vigilancia.
- l) Garantizar y promover la coordinación interinstitucional, de forma integral, con las instituciones asociadas y relacionadas a la seguridad.
- m) Definir la clasificación de la información que se genere, obtenga y procese para su correcta difusión, así como para su resguardo.
- n) Autorizar la agenda de riesgos en materia de incidencia delictiva y de atención de los fenómenos perturbadores, así como los planes de prevención, reacción, contención y restablecimiento de las operaciones en el marco de sus atribuciones normativas.
- o) Autorizar la solicitud de soporte de imagen y video, ante situaciones delictivas, donde la población civil pueda tener evidencia a través de sus sistemas de CCTV que tengan instalados.
- p) Asegurar el fortalecimiento de la plataforma de Video vigilancia, de modo que se mantenga en óptimas condiciones de operación.
- q) Establecer y proporcionar a las instituciones del estado requirentes, los estándares técnicos respecto al sistema de video vigilancia, para garantizar la compatibilidad con el Sistema 9-1-1, para dar cumplimiento al artículo 63 de la ley 184-17.
- r) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato, así como las estipuladas en la normatividad complementaria aplicable en la materia.

#### **Estructura de Cargos:**

Director(a) de Video Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Video Vigilancia

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Monitorear las cámaras del Sistema de Video Vigilancia en la vía pública, gestionando la detección y seguimiento de personas involucradas en actos delictivos, así como la prevención de incidentes relacionados con la seguridad ciudadana.

**Funciones Principales:**

- Proponer las normas y políticas que permitan definir patrones de búsqueda en el sistema de video vigilancia.
- Garantizar el monitoreo de las cámaras de video vigilancia, a fin de identificar situaciones que ameriten atención o respuesta de las instituciones primarias del Sistema 9-1-1.
- Coordinar la atención de las alertas generadas por el sistema, gestionando adecuadamente la respuesta o prevención a emergencias y seguridad ciudadana entre los Video Operadores y Despachadores de las agencias asociadas.
- Elaborar propuestas de mejora en cuanto al funcionamiento y organización del Sistema de Video Vigilancia, recomendando posibles soluciones a situaciones que vulneren la seguridad del personal y de los bienes de la Institución.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Mantener las relaciones y contactos con los equipos e instituciones que deben ser informados o dar respuesta a las novedades identificadas.
- f) Garantizar que se informe a la mayor brevedad posible los hechos de relevancia visualizados en las cámaras, para mantener informadas a las instituciones de respuestas y se tomen las medidas correspondientes.
- g) Garantizar la implementación de nuevas soluciones y técnicas de video vigilancia, en cuanto a seguridad ciudadana se refiere (video analíticas, botones de pánico, luces estroboscópicas, etc.) que mejoren la productividad y el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia.
- h) Proporcionar alerta temprana en contra de las amenazas criminales y apoyar a los altos niveles de toma de decisiones en la definición de las prioridades de sus organizaciones, que les permitan enfrentarse con las actividades criminales emergentes.
- i) Desarrollar acciones de inteligencia a través del sistema de video vigilancia, en coordinación interinstitucional con las instituciones asociadas al sistema para la prevención en la comisión de actos ilícitos
- j) Identificar patrones delincuenciales, así como los perfiles criminógenos de los objetivos establecidos por las altas instancias, a través del monitoreo de las cámaras de vigilancia.
- k) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato, así como las estipuladas en la normatividad complementaria aplicable en la materia.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Realizar evaluaciones, mediciones y análisis mediante la identificación, recolección, explotación y difusión de la información potencialmente relevante generada a través del monitoreo de las cámaras, en beneficio de fortalecer las operaciones de video vigilancia urbana.

**Funciones Principales:**

- Analizar las informaciones capturadas a través del monitoreo de las cámaras de video vigilancia, que permitan la utilización de los resultados generados para presentar propuestas y recomendaciones a las altas instancias.
- Asegurar la investigación y dar seguimiento a los casos capturados de video vigilancia a fin de presentar informes sobre la situación presentada.
- Proponer la colocación, ajuste o modificación en las instalaciones de puntos de cámaras de video vigilancia de la red del Sistema.
- Mantener estricto control en las bitácoras de registro de las bases de datos y consultas del sistema de video vigilancia.
- Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato, así como las estipuladas en la normatividad complementaria aplicable en la materia.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | Versión: 02                                     |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : Departamento Técnico de Video Vigilancia  
**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva  
**Estructura Orgánica** : División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia  
**Relaciones de:**  
**Dependencia de la** : Dirección de Video Vigilancia  
**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar el mantenimiento preventivo, correctivo y de soporte técnico del correcto y continuo funcionamiento del sistema de video vigilancia, así como la gestión de renovación de los equipos, actualización de los sistemas y dimensionamiento de la plataforma video vigilancia.

**Funciones Principales:**

- Coordinar y ejecutar la instalación de los puntos de cámaras que componen el Sistema de Video Vigilancia del Sistema 9-1-1.
- Coordinar las acciones para restaurar oportunamente la plataforma de gestión de video y los puntos de cámaras de video vigilancia que resulten afectados por fenómenos atmosféricos, accidentes y acciones de vandalismo.
- Administrar la plataforma técnica que permite la operación del Sistema de Video Vigilancia.
- Gestionar y proveer a los equipos de trabajo todas las herramientas, materiales y recursos necesarios para realizar la instalación y mantenimiento preventivo y correctivo de los puntos de cámaras, licenciamientos, servicios profesionales de fabricantes/ proveedores y actualización de la Plataforma de Gestión de Video.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- e) Ejecutar las configuraciones correspondientes a las cámaras según las instrucciones correspondientes y conforme a las necesidades propias del servicio cumpliendo con las normas, políticas, procedimientos y leyes establecidas.
- f) Atender y dar respuesta a las necesidades asociadas a la integración del Sistema de Video Vigilancia a los diferentes Sistemas de Información utilizados en el Centro de Contacto.
- g) Mantener actualizadas las informaciones de estadísticas técnicas de los estatus de cámaras, de la plataforma de gestión de video, de las mejoras en el desempeño operativo y del logro de los objetivos.
- h) Definir los parámetros de configuraciones de las cámaras y capacidad de procesamiento de los componentes requeridos para el flujo de los video y audio (si aplica), desde su origen hasta su almacenamiento para la retención/almacenamiento establecido.
- i) Asegurar la adquisición de componentes, dispositivos y equipos de repuestos de los puntos de cámaras de video vigilancia para garantizar la operatividad del Sistema de Video Vigilancia.
- j) Ejecutar las configuraciones correspondientes a las cámaras y en la plataforma de grabación y visualización de imágenes según la capacidad de la plataforma y las necesidades requeridas por los interesados.
- k) Administrar y gestionar las licencias de software del aplicativo de la plataforma técnica que permite la operación del Sistema de Video-Vigilancia.
- l) Mantener actualizado los sistemas aplicativos de la plataforma video vigilancia y procurar mantener en óptimo desempeño y actualizado los equipos/hardware que soportan los sistemas aplicativos de la plataforma.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) Departamento Técnico de Video Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

**Título de la Unidad** : División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva

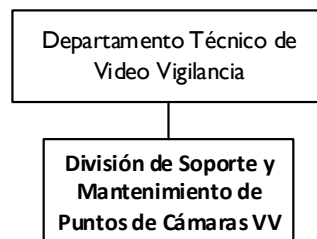
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Departamento Técnico de Video Vigilancia

**Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar la instalación, mantenimiento y soporte técnico de las cámaras de Video Vigilancia, manteniendo el debido cuidado de los recursos, equipos y herramientas que son utilizados para el funcionamiento óptimo de los puntos de cámaras en la zona de responsabilidad asignada.

**Funciones Principales:**

- Garantizar la instalación de los puntos de cámaras del Sistema de Video Vigilancia, de acuerdo a los criterios técnicos establecidos.
- Asegurar el funcionamiento a niveles óptimos de las cámaras y equipos que soportan los puntos de cámaras soportan al Sistema de Video Vigilancia.
- Asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo de los puntos de Video Vigilancia, plataforma de video vigilancia y centros de comunicaciones (OLT y BTS).
- Ejecutar los ajustes, configuraciones de primer nivel, instalación, reinstalación, reubicación y rehabilitación de todos los componentes activos y pasivos que soportan el servicio de video vigilancia en los puntos de cámaras, manteniendo el registro de incidencias, según corresponda.
- Gestionar la adquisición de componentes, dispositivos y equipos de repuestos de los puntos de cámaras de video vigilancia para garantizar la operatividad del Sistema de Video Vigilancia.

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br><b>MA-DPD-DDI-01</b>                                            | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

- f) Gestionar los insumos de especificaciones técnicas estandarizadas para la elaboración de Términos de Referencias (TDR) para la adquisición de equipos de trabajo, herramientas, materiales, vehículos, uniforme y servicios profesionales necesarios para garantizar el funcionamiento permanente y mantenimiento de los puntos de cámaras.
- g) Mantener actualizados los estatus de las cámaras, configuraciones, inventario de equipos, materiales utilizados y visitas realizadas en cada punto de video vigilancia.
- h) Garantizar recorridos de revisión a los puntos de cámaras para atender solicitudes o bien para actualizar inventarios del equipo asignado.
- i) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada asigne su superior inmediato.

#### **Estructura de Cargos:**

Encargado(a) División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>                                        | <b>Fecha de Emisión</b><br>08/08/2016           |
|                                                                                   |                                                                                                            | <b>Versión:</b> 02                              |
| <b>Código:</b><br>MA-DPD-DDI-01                                                   | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> | <b>Fecha Última Actualización</b><br>01/05/2020 |

## CONTROL DE MODIFICACIONES

| Revisión No. | Fecha de revisión | Autor                 | Descripción de la revisión                                                      |
|--------------|-------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 01           | 8/08/2016         | Jean Carlos Cantisano | Creación del documento.                                                         |
| 02           | 01/05/2020        | Verónica Santana      | Actualización del documento de acuerdo a la estructura organizacional aprobada. |
|              |                   |                       |                                                                                 |
|              |                   |                       |                                                                                 |
|              |                   |                       |                                                                                 |
|              |                   |                       |                                                                                 |
|              |                   |                       |                                                                                 |