

**Resolución No. 911-2022-01, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva 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 de la Dirección Ejecutiva 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 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.

**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.



LM



**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 del 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;

**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;



LM



**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;

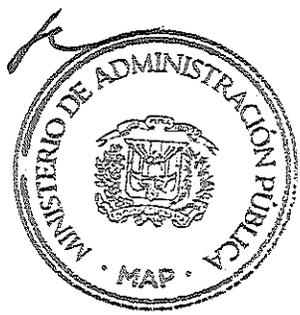
**VISTA:** La Resolución No. 194-2012, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 01 de agosto de 2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI);

**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 01 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 01 de septiembre de 2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos;



LM



**VISTA:** La Resolución No. 911-2020-04, del 01 de mayo de 2020, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**VISTA:** La Resolución No. 911-2021-08, del 31 de agosto de 2021, que aprueba la modificación de la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.



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

### RESOLUCIÓN

**ARTÍCULO 1:** Aprueba la modificación del **Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva 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. 911-2021-08, del 31 de agosto de 2021.

**ARTÍCULO 2:** Las creaciones, modificaciones o supresiones y actualizaciones de las funciones de unidades organizativas de la Dirección Ejecutiva 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.



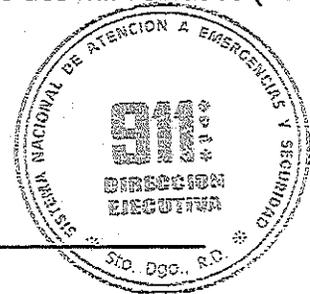
LM



**ARTÍCULO 3:** Se instruye a la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Dirección Ejecutiva 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.

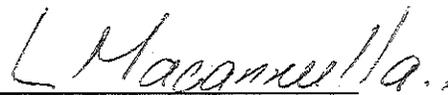
**DADA:** En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días, del mes de febrero, del año dos mil veintidós (2022).

Aprobada por:



**Coronel Piloto Randolpho Rijo, ERD**

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

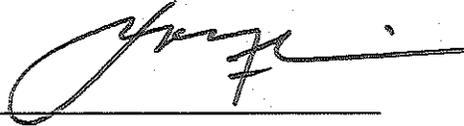


**Lisandro Macarrulla**

Ministro de la Presidencia



Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP)



**Darío Castillo Lugo**

Ministro Administración Pública (MAP)





**MA-DPD-DDI-01**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN**  
**EJECUTIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A**  
**EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**

---

Elaborado por  
Dirección de Planificación y Desarrollo

Fecha Emisión: 08/08/2016	Fecha de última versión: 24/02/2022	Número de versión: 03
---------------------------	-------------------------------------	-----------------------

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> .....	<b>6</b>
1.1. Objetivos del Manual.....	7
1.2. Alcance .....	7
1.3. Puesta en Vigencia .....	7
1.4. Edición, Publicación y Actualización.....	7
1.5. Distribución del Manual.....	8
1.6. Definición de Términos .....	8
<b>II. INFORMACIONES GENERALES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b> .....	<b>10</b>
2.1. Reseña del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.....	11
2.2. Base Legal. ....	11
2.3. Misión. ....	11
2.4. Visión. ....	11
2.5. Valores. ....	11
2.6. Objetivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.....	12
2.7. Objetivos específicos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. ....	12
<b>III. ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>13</b>
3.1. Niveles Jerárquicos.....	14
3.2. Integración del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. ....	14
3.3. Funciones del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. ....	14
3.4. Funciones de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.....	15
3.5. Estructura Organizativa.....	16
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS</b> .....	<b>21</b>
4.1. Unidades Consultivas o Asesoras.....	22
Título de la Unidad: División de Acceso a la Información Pública .....	23
Título de la Unidad: Dirección Jurídica.....	25
Título de la Unidad: Departamento de Litigios .....	27
Título de la Unidad: Departamento de Elaboración de Documentos Legales .....	29
Título de la Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo .....	31
Título de la Unidad: Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.....	34
Título de la Unidad: Departamento de Calidad en la Gestión .....	36
Título de la Unidad: División de Supervisión a la Respuesta de Emergencias .....	39
Título de la Unidad: División Metropolitana de Gestión de Calidad.....	41
Título de la Unidad: División Regional de Gestión de Calidad .....	43
Título de la Unidad: Departamento de Desarrollo Institucional.....	45
Título de la Unidad: Departamento Regional de Recursos Humanos.....	50
Título de la Unidad: Departamento de Reclutamiento, Selección y Organización del Trabajo.....	52
Título de la Unidad: Departamento de Registro, Control y Nóminas .....	54

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

Título de la Unidad: Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.....	56
Título de la Unidad: Departamento de Relaciones Laborales y Sociales .....	58
Título de la Unidad: División de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	60
Título de la Unidad: Dirección de Comunicaciones.....	62
Título de la Unidad: Departamento de Relaciones Públicas .....	64
Título de la Unidad: Departamento de Comunicación Digital .....	66
4.2. Unidades Auxiliares o de Apoyo.....	68
Título de la Unidad: Departamento de Seguridad .....	69
Título de la Unidad: División Regional de Seguridad .....	71
Título de la Unidad: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación .....	73
Título de la Unidad: Departamento de Operaciones TIC .....	76
Título de la Unidad: División de Servidores y Data Center .....	78
Título de la Unidad: División de Redes y Comunicaciones.....	80
Título de la Unidad: Departamento de Administración de Servicios TIC.....	82
Título de la Unidad: División Regional de Administración de Servicios TIC .....	84
Título de la Unidad: Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC .....	86
Título de la Unidad: División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC .....	89
Título de la Unidad: Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas .....	92
Título de la Unidad: División de Base de Datos.....	94
Título de la Unidad: División de Desarrollo de Sistemas.....	96
Título de la Unidad: División de Información Geográfica .....	98
Título de la Unidad: Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica.....	99
Título de la Unidad: Dirección Administrativa Financiera.....	101
Título de la Unidad : División Regional Administrativa Financiera .....	104
Título de la Unidad: Sección Regional de Almacén y Suministro .....	106
Título de la Unidad: Sección Regional de Servicios Generales.....	108
Título de la Unidad: Sección Regional de Transportación.....	109
Título de la Unidad: Sección Regional de Control de Bienes .....	111
Título de la Unidad: Departamento Administrativo.....	113
Título de la Unidad: División de Correspondencia y Archivo .....	115
Título de la Unidad: División de Compras y Contrataciones .....	117
Título de la Unidad: División de Almacén y Suministro .....	119
Título de la Unidad: División de Servicios Generales .....	121
Título de la Unidad: División de Transportación .....	122
Título de la Unidad: Departamento Financiero.....	124
Título de la Unidad: División de Control de Bienes.....	127
Título de la Unidad: Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.....	129
Título de la Unidad: Departamento de Procesamiento de Datos.....	132
Título de la Unidad: Departamento de Análisis y Gestión de Información.....	134
4.3. Unidades Sustantivas u Operativas.....	136
Título de la Unidad: Dirección de Operaciones.....	137
Título de la Unidad: División de Aeronaves Tripuladas a Distancia .....	139
Título de la Unidad: Departamento de Recepción de Emergencias .....	141

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03

Título de la Unidad: División Regional de Recepción de Emergencias.....	143
Título de la Unidad: Departamento de Despacho de Emergencias .....	145
Título de la Unidad: División Regional de Despacho de Emergencias .....	147
Título de la Unidad: Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular .....	149
Título de la Unidad: Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa .....	151
Título de la Unidad: Departamento de Radiocomunicación.....	153
Título de la Unidad: División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación .....	155
Título de la Unidad: División de Operación y Mantenimiento de Radiocomunicación .....	157
Título de la Unidad: División de Mantenimiento de Planta Externa.....	159
Título de la Unidad: Departamento de Servicios Eléctricos .....	161
Título de la Unidad: División de Operación y Mantenimiento Eléctrico .....	163
Título de la Unidad: Dirección de Video Vigilancia .....	165
Título de la Unidad: Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia.....	167
Título de la Unidad: División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia .....	169
Título de la Unidad: División Regional de Monitoreo de Video Vigilancia.....	171
Título de la Unidad: Departamento Técnico de Video Vigilancia.....	173
Título de la Unidad: División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia .....	175
Título de la Unidad: División Regional Técnica de Video Vigilancia .....	177
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	179
<b>CONTROL DE MODIFICACIONES .....</b>	<b>180</b>

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

## 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.

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

## 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

### 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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.
- **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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- **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.

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

## 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

## 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.

El 3 de agosto del 2020, se promulga el decreto 293-20 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley 184-17, con el objeto de desarrollar las normas establecidas en dicha ley, para su efectiva aplicación.

## 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. 293-20, que dicta el Reglamento de Aplicación a la Ley Núm. 184-17..

## 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*

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

- *Vocación de Servicio*
- *Excelencia*
- *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.

## 2.7. Objetivos específicos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

- a) Proporcionar asistencia mediante la coordinación operativa y estratégica de los organismos de respuestas a emergencias que integran el Sistema 9-1-1.
- b) Prestar servicios en todo el territorio nacional de acuerdo con una planificación estratégica basada en las necesidades de la población, factores sociales, económicos y de desarrollo, la cual estará en el Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencias y Seguridad.
- c) Actuar en el momento flagrante en el que la persona sea privada de su libertad, siempre que dicha privación ponga en riesgo su vida y no sea realizada por una autoridad competente.
- d) Contribuir con el fortalecimiento de la seguridad ciudadana como un elemento de disuasión para la delincuencia.
- e) Monitorear las acciones delictivas y proporcionar medios de pruebas en procesos investigativos y judiciales.
- f) Constituir un medio de alerta ante la ocurrencia de un evento que pone en riesgo la integridad de las personas y sus bienes.
- g) Establecer las acciones necesarias a través de una estrategia nacional contra los ruidos nocivos y molestos que producen la contaminación sonora.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

### III. ORGANIZACIÓN

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

### 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.

- a) El Ministerio de la Presidencia, quien lo presidirá;
- b) El Ministerio de Interior y Policía;
- c) La Procuraduría General de la República;
- d) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;
- e) La Policía Nacional;
- f) El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL);
- g) La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC);
- h) La Liga Municipal Dominicana; y
- i) 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:

- a) Coordinar el funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.
- b) Aprobar el Plan Operativo Nacional del Sistema 9-1-1 y sus actualizaciones.
- c) Aprobar la Estructura Organizativa y el Manual de Funciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.
- d) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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.

### 3.4. Funciones de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) Articular y coordinar las tareas de atención a emergencias de las entidades e instituciones públicas y privadas integradas al Sistema.
- d) Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos aprobados por el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- e) 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.
- f) Representar legalmente al Consejo y al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- g) 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.
- h) 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- i) Gestionar los indicadores de calidad de los servicios prestados, a fin de garantizar la mejora continua en los servicios que son requeridos.
- j) 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.
- k) Presentar informes periódicos, según sean requeridos, de las actividades, estadísticas, recomendaciones y logros alcanzados con la implementación del Sistema.
- l) 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.
- 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.

### 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

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

#### **UNIDADES CONSULTIVAS Y ASESORAS:**

- **División de Acceso a la Información Pública.**
- **Dirección Jurídica, con:**
  - Departamento de Litigios.
  - Departamento de Elaboración de Documentos Legales.
- **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 de Supervisión a la Respuesta de Emergencias.
    - División Metropolitana de Gestión de Calidad.
    - División Regional de Gestión de Calidad.
  - Departamento de Desarrollo Institucional.
- **Dirección de Recursos Humanos, con:**
  - Departamento Regional de Recursos Humanos.
  - Departamento de Reclutamiento, Selección y Organización del Trabajo.
  - Departamento de Registro, Control y Nóminas.
  - Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.
  - Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, con:
    - División de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Dirección de Comunicaciones, con:**
  - Departamento de Comunicación Digital.
  - Departamento de Relaciones Públicas.

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

- **Departamento de Seguridad de Planta:**
  - División Regional de Seguridad.
- **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, con:
    - División Regional de Administración del Servicio TIC.
  - Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC, con:
    - División Regional de Seguridad y Monitoreo TIC.
  - Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, con:

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>	Versión: 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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:**
  - División Regional Administrativa y Financiera, con:
    - Sección Regional de Almacén y Suministro
    - Sección Regional de Servicios Generales
    - Sección Regional de Transportación
    - Sección Regional de Control de Bienes
  - Departamento Administrativo, con:
    - División de Correspondencia y Archivo.
    - División de Compras y Contrataciones.
    - División de Almacén y Suministro.
    - División de Servicios Generales.
    - División de Transportación.
  - Departamento Financiero, con:
    - División de Control de Bienes.
  
- **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:**
  - División de Aeronaves Tripuladas a Distancia.
  - Departamento de Recepción de Emergencias, con:
    - División Regional de Recepción de Emergencias.
  - Departamento de Despacho de Emergencias, con:
    - División Regional de Despacho de Emergencias.
  - Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular.
  
- **Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa, con:**
  - Departamento de Radiocomunicación, con:
    - División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación.
    - División de Operación y Mantenimiento de Radiocomunicación.
    - División de Mantenimiento de Planta Externa.
  - Departamento de Servicios Eléctricos, con:
    - División de Operación y Mantenimiento Eléctrico.

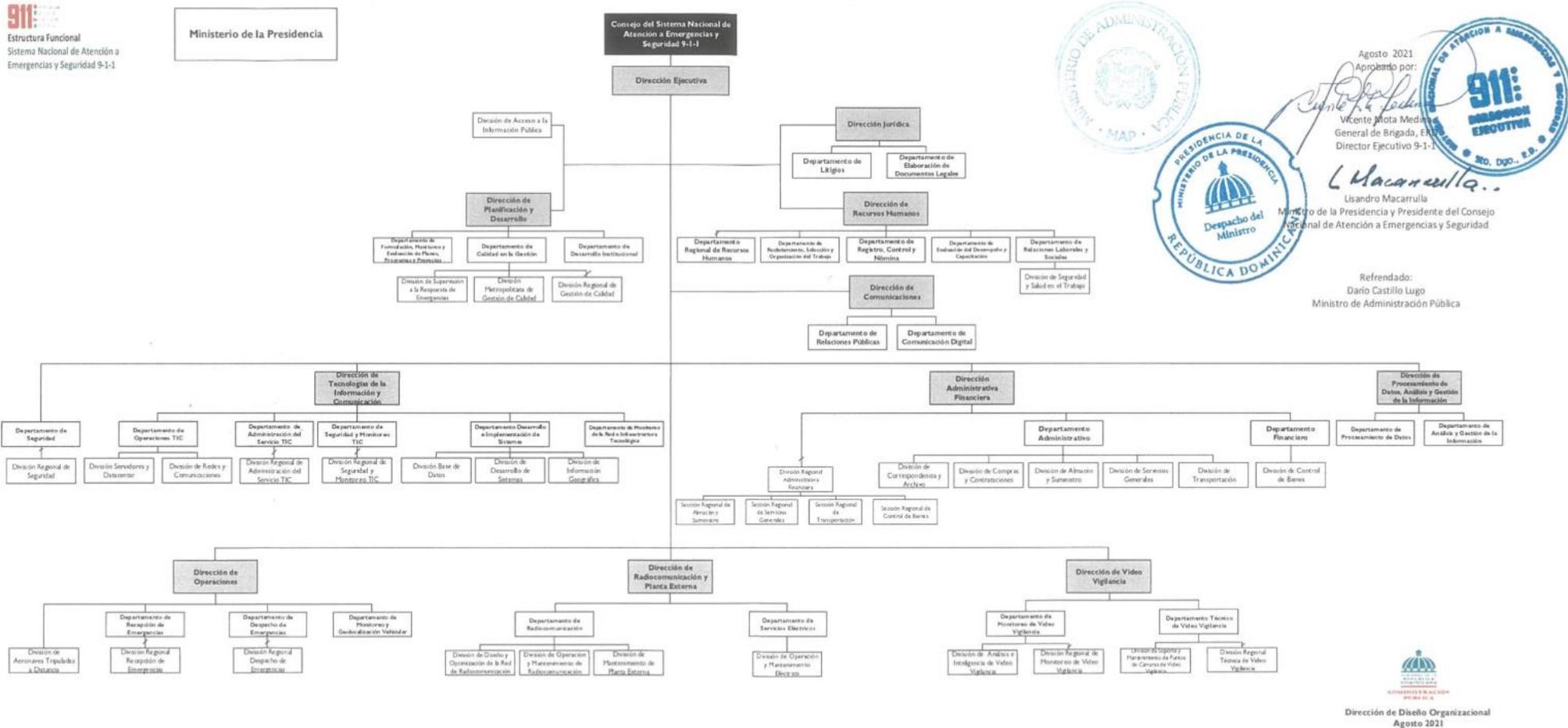
	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- **Dirección de Video Vigilancia, con:**
  - Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia, con:
    - División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia.
    - División Regional de Monitoreo de Video Vigilancia
  - Departamento Técnico de Video Vigilancia, con:
    - División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia.
    - División Regional Técnica de Video Vigilancia

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

Organigrama de la Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1



	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

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

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

## 4.1. Unidades Consultivas o Asesoras

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

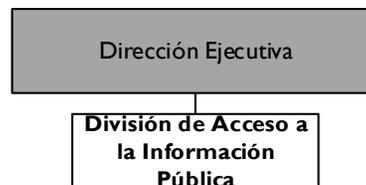
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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:**

- a) Recibir y tramitar las solicitudes de suministro de información pública acerca de la institución, siguiendo los lineamientos normativos e institucionalmente establecidos.
- b) Sistematizar la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles.
- c) Garantizar el acceso directo del público a información básica de la institución a través de publicaciones y medios electrónicos como internet, 'página web', etc.
- d) Orientar a los ciudadanos o interesados con relación a los trámites y procedimientos que éstos deben seguir para solicitar la información de la institución.
- e) 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.
- 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.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

23 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

- 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 la División 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> 08/08/2016
		<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>		<b>Versión:</b> 03

**Título de la Unidad** : Dirección Jurídica

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

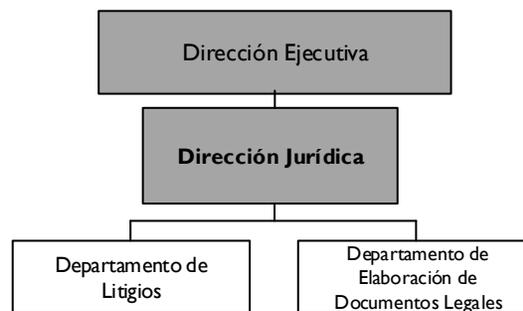
**Estructura Orgánica** : Departamento de Litigios  
Departamento de Elaboración de Documentos Legales

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de carácter legal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, salvaguardando la confidencialidad en las asignaciones puestas a su cargo y garantizando que las labores realizadas estén guiadas por la ética e integridad, en estricto compromiso a la institución.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Elaborar, revisar y dar seguimiento a los contratos y convenios interinstitucionales.
- c) Supervisar la Gestión de Certificaciones ante la Contraloría General de la República (CGR) de los Contratos de Servicios Personales y Servicios Técnicos-Profesionales.
- d) 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.
- e) Revisar las respuestas a solicitudes de imágenes y videos requeridas por el Ministerio Público y Jueces.
- f) Realizar las investigaciones de las solicitudes de datos y audios requeridas por el Ministerio Público y Jueces.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Dar seguimiento a los eventos de falsas emergencias reportados por las instituciones de respuestas ante el Ministerio Público.
- h) 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.
- i) Supervisar y revisar la elaboración de Actas/ Resoluciones/ Acuerdos/ Opiniones/ Consultas/ Enmiendas/ Recursos/ Poderes y Oficios asignados.
- j) Velar por la actualización del registro y el archivo de leyes, decretos, convenios, contrato de préstamos y demás documentos jurídicos relacionados con la institución.
- k) Elaborar y revisar redacciones de anteproyectos de Leyes/ Decretos/ Reglamentos y Resoluciones y/o emitir opiniones respecto a las mismas.
- l) Analizar y dar seguimiento a las notificaciones judiciales que por vía administrativa o de alguacil que sean recibidas por la institución.
- m) Intervenir y representar al Sistema 9-1-1 en reclamaciones, litigios y conflictos por ante instancias administrativas y/o jurisdiccionales correspondientes.
- n) 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.
- o) Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos que competan.
- p) Realizar investigaciones y análisis en el orden jurídico, para resolver asuntos legales propios de la institución.
- q) 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.
- r) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Director(a) 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

**Título de la Unidad** : Departamento de Litigios

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Jurídica

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Representar al Sistema en asuntos legales ante tribunales, para garantizar el derecho de defensa en los procesos judiciales en los que sea partícipe, y para reclamar por ante los tribunales los derechos que hayan sido vulnerados en detrimento del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- a) Estudiar casos de orden legal correspondientes a la institución y emitir su opinión sobre los mismos.
- b) Llevar registro e historial de los estudios de casos de orden legal, reclamaciones y litigios.
- c) Representar a la entidad en asuntos legales ante los tribunales previa delegación.
- d) Revisar las respuestas a solicitudes de imágenes y videos requeridas por el Ministerio Público y Jueces.
- e) Realizar las investigaciones de las solicitudes de datos y audios requeridas por el Ministerio Público y Jueces.
- f) Dar seguimiento a los eventos de falsas emergencias reportados por las instituciones de respuestas ante el Ministerio Público.
- g) Analizar y dar seguimiento a las notificaciones judiciales que por vía administrativa o de alguacil que sean recibidas por la institución.
- h) Intervenir y representar al Sistema 9-1-1 en reclamaciones, litigios y conflictos por ante instancias administrativas y/o jurisdiccionales correspondientes.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- i) Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos que competan.
- j) Realizar investigaciones y análisis en el orden jurídico, para resolver asuntos legales propios de la institución.
- k) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del Departamento de Litigios

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento de Elaboración de Documentos Legales

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Jurídica

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Planificar, dirigir y controlar la elaboración, redacción y revisión de documentos legales, tales como anteproyectos de leyes, decretos, acuerdos, contratos, circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la institución, garantizando la excelencia en los escritos y el apego a las normativas de los documentos que emanen de esta Dirección Jurídica.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Elaborar, revisar y dar seguimiento a los contratos y convenios interinstitucionales.
- c) Supervisar la Gestión de Certificaciones ante la Contraloría General de la República (CGR) de los Contratos de Servicios Personales y Servicios Técnicos-Profesionales.
- d) 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.
- e) Elaborar y revisar las Actas/ Resoluciones/ Acuerdos/ Opiniones/ Consultas/ Enmiendas/ Recursos/ Poderes y Oficios asignados.
- f) Velar por la actualización del registro y el archivo de leyes, decretos, convenios, contrato de préstamos y demás documentos jurídicos relacionados con la institución.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Elaborar y revisar redacciones de anteproyectos de Leyes/ Decretos/ Reglamentos y Resoluciones y/o emitir opiniones respecto a las mismas.
- h) 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.
- i) Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos que competan.
- j) 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.
- k) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del Departamento de Elaboración de Documentos Legales

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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

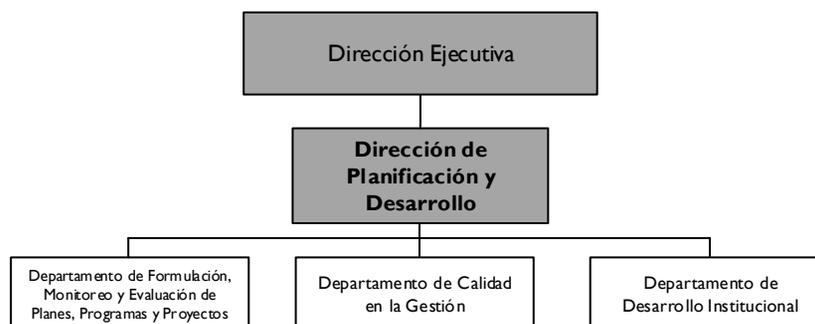
**Estructura Orgánica** : Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos  
Departamento de Calidad en la Gestión  
Departamento de Desarrollo Institucional.

**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:**

- a) Formular las políticas y los planes necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
- b) 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.
- c) Coordinar y supervisar las actividades relativas al plan estratégico y los planes operativos de la Institución, considerando cronograma de los mismos.
- d) Participar en la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

31 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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, DIGESETT, 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**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:**

- a) 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.
- b) Crear y mantener el portafolio de los proyectos institucionales, siempre considerando la alineación con los Planes Anuales, Planes Plurianual y Plan Estratégico Institucional.
- c) Analizar los impactos de los recursos de los planes, proyectos, programas.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

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

**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:**

- a) 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.
- b) Promover y participar en el desarrollo de estudios tendentes al mejoramiento continuo de los niveles de calidad de los procesos de la institución.
- c) Promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) Diseñar, implementar y dar seguimiento a la gestión de riesgos operacionales, con el fin de realizar el tratamiento idóneo de los riesgos institucionales para garantizar la continuidad de las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad.
- k) Apoyar en la implementación las normativas obligatorias o propuestas que deban ser adoptadas por la Institución, para mejor desenvolvimiento y desempeño de la misma.
- l) Apoyar a otras áreas de la institución en la elaboración de instrumentos para la realización de encuestas de preferencia u opinión.
- m) Elaborar y actualizar, en conjunto con las áreas pertinentes, la Carta Compromiso al Ciudadano con la asesoría del Ministerio de Administración Pública.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Diseñar e implementar la metodología para gestión y control de la Calidad, auditorías internas, monitoreo e inspecciones en campo de las agencias.
- r) 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- s) Promover la gestión por procesos y la mejora continua para el buen desempeño de las operaciones.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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 quejas, reclamos y sugerencias (QRS).
- w) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

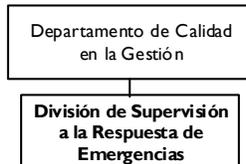
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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:**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Asistir y dar soporte en eventos de alta relevancia para el país y para el Sistema 9-1-1.
- e) Dar seguimiento al cumplimiento de las órdenes especiales, a fin de lograr que el resultado esperado sea cumplido de manera satisfactoria.
- f) Promover la mejora continua de los procesos relacionados y proponer mejoras en los mismos para el buen desempeño de las operaciones.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

h) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**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:**

- a) 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.
- b) Realizar análisis de los resultados de monitoreo con el objetivo de identificar puntos de mejora de las operaciones.
- c) 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.
- d) Realizar investigaciones de eventos a requerimiento de las partes interesadas.
- e) 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.
- f) 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.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- i) Planificar y realizar las encuestas de satisfacción usuarios finales, la gestión de la respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias (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) de la División Metropolitana de Gestión de 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**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 en la Regional

**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:**

- a) 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.
- b) Realizar análisis de los resultados de monitoreo con el objetivo de identificar puntos de mejora de las operaciones.
- c) 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.
- d) Realizar investigaciones de eventos a requerimiento de las partes interesadas.
- e) 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.
- f) 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.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- i) Planificar y realizar las encuestas de satisfacción usuarios finales y la gestión de la respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias (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) de la División Regional de Gestión de 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**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:**

- a) Establecer, aprobar e implementar la metodología para diseño y rediseño de estructuras organizativas, procesos, manuales de organización, funciones y procedimientos.
- b) 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.
- c) Elaborar y modificar los manuales, políticas, procedimientos, instructivos y cualquier otra información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar el buen funcionamiento de la institución.
- d) Asegurar las mejoras y reingenierías de procesos, con el fin de eficientizar los recursos y asegurar la consecución de los objetivos.
- e) Participar en los proyectos de desarrollo e implementación de soluciones informáticas, optimización y mejoramiento de los mismos.
- f) 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.
- g) Apoyar al Departamento de Calidad en la Gestión en el diseño e implementación de los indicadores de gestión de la institución.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- h) Apoyar a la Dirección de Recursos Humanos en la elaboración y actualización de la Estructura de Cargos de la institución.
- i) Apoyar a la Dirección de Recursos Humanos en el análisis de propuestas de creación de nuevos puestos y plazas en la estructura organizacional, apoyados en los análisis de carga laboral.
- 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) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

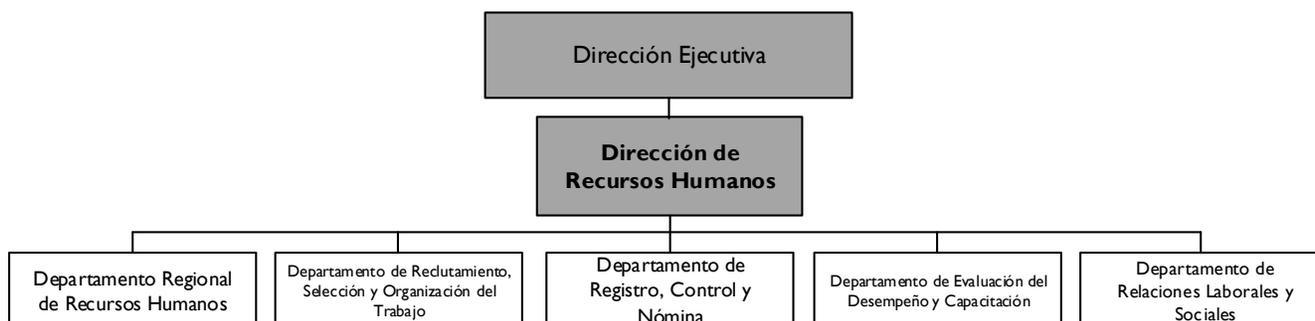
**Estructura Orgánica** : Departamento Regional de Recursos Humanos  
Departamento de Reclutamiento, Selección y Organización del Trabajo  
Departamento de Registro, Control y Nómina  
Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación  
Departamento de Relaciones Laborales y Sociales

**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:**

- a) Asesorar a la máxima autoridad de la institución y a las distintas unidades organizativas en lo relativo al sistema de gestión de Recursos Humanos.
- b) 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).
- c) Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración de los planes y programas a ser ejecutados, orientados al desarrollo institucional.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

47 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) Elaborar y mantener actualizada la Estructura de Cargos de la institución.
- k) Mantener actualizado el Manual de Cargos de la institución, en coordinación con el área correspondiente del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- l) Coordinar, con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la conformación de una comisión Ad-hoc para resolver los conflictos laborales que se presenten.
- m) Velar por el adecuado control de los movimientos del personal y las desvinculaciones en la nómina institucional.
- n) 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.
- o) Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como por la salud y seguridad en el trabajo.
- p) 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.
- q) Asegurar la aplicación de encuestas de Clima Organizacional y establecer el plan de mejora correspondiente.
- r) 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.
- s) Realizar actividades de integración de equipos y conciliación laboral para los empleados de la institución.
- 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento Regional de Recursos Humanos

**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 en la Regional

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, coordinar y aplicar los procesos, subsistemas y normativas de gestión humana en la Regional Norte, según lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación, asegurando que la institución cuente con el capital humano con las características requeridas para alcanzar las metas.

**Funciones Principales:**

- a) Programar, coordinar y supervisar los Subsistemas de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Desarrollo y otros referentes a la administración de Recursos Humanos.
- b) Planificar estratégicamente las necesidades de Recursos Humanos en la Regional a corto, mediano y largo plazo para el logro de los objetivos institucionales.
- c) Implementar programas de compensaciones y beneficios que permitan estimular al personal, para mantener la eficiencia en el ejercicio de sus labores.
- d) Vigilar por el adiestramiento y capacitación del personal de la Regional, coordinando actividades de educación y desarrollo con el INAP y otras entidades públicas y privadas.
- e) Garantizar la continua actualización de los expedientes del personal, de manera física y digital, para garantizar el flujo de información oportuna que sirva de apoyo a la toma de decisiones en materia del personal.
- f) Prevenir, atender y solucionar los conflictos laborales, a fin de contribuir al bienestar emocional y productivo de los empleados.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Medir la contribución de los empleados al logro de los objetivos institucionales, a través de la Evaluación del Desempeño.
- h) Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos, la elaboración de los planes y programas a ser ejecutados por la Regional en materia de gestión humana.
- i) Aplicar encuestas de Clima Organizacional a los empleados de Regional, a los fines de detectar la situación del ambiente laboral y proponer programas de mejora.
- j) Gestionar todas las actividades, que competen al personal de la Regional, en lo relativo al Sistema de Seguridad Social: Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL)".
- k) Garantizar la correcta aplicación del Reglamento de Relaciones Laborales en la Regional y mantener actualizados los indicadores de absentismo del personal.
- l) Implementar prácticas de Recursos Humanos que favorezcan la integración y conciliación laboral para los empleados de la Regional.
- m) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

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

Encargado (a) del Departamento Regional 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento de Reclutamiento, Selección y Organización del Trabajo

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

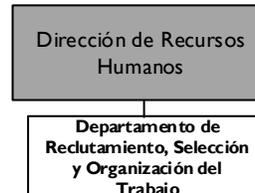
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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; definir las características y condiciones del ejercicio de las tareas (descripción de puestos), y los requisitos de idoneidad de las personas para desempeñarlas (perfiles de competencias), para mejorar la distribución de la carga de trabajo y las compensaciones que reciben los servidores, a los fines de aumentar la productividad y eficacia en la gestión de los recursos humanos.

**Funciones Principales:**

- a) Planificar las necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazo, en función de los planes y programas institucionales.
- b) Programar y coordinar el reclutamiento y selección del personal a través de concursos de oposición, para dotar a la institución del personal idóneo.
- c) Colaborar con la organización y realización de los concursos de oposición que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios de carrera.
- d) Administrar los concursos para cubrir vacantes en cargos de carrera y el proceso de evaluación interna para los servidores de carrera que aún no tienen ese estatus
- e) Organizar y coordinar, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, los cursos-concursos.
- f) Identificar, con el apoyo del MAP y el INAP, las entidades acreditadoras que certifiquen los conocimientos y las competencias técnicas a servidores públicos o candidatos externos.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) 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.
- h) 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.
- i) Elaborar los Registros de Elegibles a partir de los resultados de la evaluación de los candidatos (concursos).
- j) Administrar los concursos para cubrir vacantes en cargos de carrera y el proceso de evaluación interna para los servidores de carrera que aún no tienen ese estatus.
- k) Desarrollar las políticas y prácticas de retribución monetaria y no monetaria, para estimular en los servidores públicos el esfuerzo, el rendimiento individual o de grupo, el aprendizaje y el desarrollo de competencias.
- l) Diseñar y proponer, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, los incentivos de carácter financieros y no financieros para el personal de la institución.
- m) Mantener actualizado el Manual de Cargos de la institución, en coordinación con las unidades correspondientes del Ministerio de Administración Pública (MAP), garantizando el control de las plazas aprobadas para cada cargo.
- n) Realizar estudios técnicos para distribución de carga de trabajo, clasificación y valoración de puestos, y descripción de cargos típicos.
- o) Elaborar propuestas de los cargos típicos y someterlos al Ministerio de Administración Pública para validación, aprobación y registro.
- p) Participar en los procesos de racionalización de la estructura organizativa, de la implementación del Modelo Marco Común de Evaluación (CAF), y de los demás procesos que de ellos se deriven.
- q) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

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

Encargado(a) Departamento de Reclutamiento, Selección y Organización del Trabajo

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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento de Registro, Control y Nóminas

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

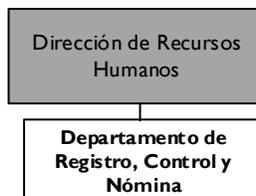
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Administrar, registrar y controlar la movilidad, ingreso y desvinculación del personal, así como el pago de la nómina, a fin de que sea oportuno y eficaz, conforme a las políticas y normas emitidas por los órganos competentes, en los sistemas correspondientes.

**Funciones Principales:**

- a) Planificar, dirigir, organizar y controlar la movilidad del personal, los ingresos y las desvinculaciones, mediante acciones de personal, expedición de certificaciones, control de permisos, vacaciones y licencias, control de entrada y salidas, e informes de estadísticas de personal.
- b) Velar por el cumplimiento de los reglamentos, normas y procedimientos que emanen del Ministerio de Administración Pública (MAP), para la racionalización del sub-sistema de Registro, Control e Información de personal.
- c) Asesorar a los supervisores en la aplicación de las sanciones y medidas disciplinarias, según la Ley de Función Pública, Núm. 41-08 y sus Reglamentos.
- d) Velar por el correcto resguardo y administración de los expedientes físicos del personal, así como desarrollar mecanismos de control para la entrada y salida de expedientes.
- e) Velar por el cumplimiento de las regulaciones sobre asistencia y puntualidad del personal y gestionar el absentismo del personal.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- f) Coordinar y supervisar el programa anual de vacaciones de los empleados y llevar control del mismo, así como de las licencias en coordinación con el área bienestar.
- g) Mantener actualizado el registro de acciones de personal y todas las informaciones relacionadas a los empleados de la Institución, generando los expedientes correspondientes.
- h) Mantener actualizada la base de datos que alimenta el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
- i) Mantener actualizada la base de datos de nómina en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y generar los reportes periódicos de nómina para publicación en el portal institucional.
- j) Procesar y aplicar documentos básicos de acciones de personal tales como designaciones, exclusiones, aumentos de sueldos, traslados, entre otros, conforme a las políticas de la Institución para proceder a la elaboración y pago de nóminas en coordinación con el área financiera o de Presupuesto.
- k) Dar seguimiento a los mecanismos de validación y control durante el proceso de la nómina, incluyendo los descuentos convenidos autorizados por los empleados, y asegurar el correcto procedimiento en el proceso de retenciones sobre sueldos, por concepto de Impuesto sobre la Renta, Tesorería de la Seguridad Social y otras deducciones, conforme a los reglamentos y disposiciones establecidas.
- l) Elaborar nóminas especiales tales como regalía pascual, bono por desempeño, horas extraordinarias, entre otras debidamente autorizadas.
- m) Elaborar las nóminas de pago de la institución y dar seguimiento a la tramitación del pago de la misma.
- n) Recibir, registrar y aplicar las variaciones que afectan a las nóminas de pago, según las acciones de personal recibidas (aumentos de sueldo, registro de nuevos nombramientos, cancelaciones, renunciaciones, suspensiones, etc.).
- o) Solicitar las transferencias de fondos para el pago de las nóminas a la unidad Administrativa-Financiera, vía la Dirección de Recursos Humanos.
- p) Cuadrar las nóminas de manera que a la emisión de la factura de la Tesorería Nacional de la Seguridad Social no exista diferencia alguna que paralice el pago en la fecha establecida y así evitar pagos por mora.
- q) Participar en los censos de servidores públicos de la Institución y remitir al Ministro de Administración Pública (MAP) vía su superior inmediato, los datos e informaciones requeridas para la actualización del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
- r) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

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

Encargado(a) del Departamento de Registro, Control y Nóminas

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

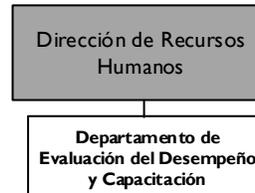
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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 empleados, a fin de promover el crecimiento y desarrollo personal. Dotar al personal operativo, video vigilancia y a las instituciones de respuesta de los conocimientos fundamentales para la creación y despacho de emergencias bajo los estándares de calidad, a través de la formación continua en los sistemas dispuestos para tales fines, además de coordinar y gestionar las jornadas de entrenamiento e inducción de las instituciones de respuesta al Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) 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.
- c) Elaborar e implementar el programa anual de adiestramiento y capacitación del personal en el modelo operativo del Sistema 9-1-1, 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 con él a fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos.
- d) Elaborar el Plan de Capacitación Anual de la institución, previa detección de necesidades realizadas en coordinación con las diferentes áreas.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- f) Coordinar y realizar la inducción del personal de nuevo ingreso, así como también desarrollar en dicho personal las competencias especializadas para realizar las labores propias de su cargo.
- 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) Administrar, en coordinación con el MAP, la programación del desempeño y los Acuerdos de Desempeño, entre el servidor y el supervisor directo.
- m) Planificar, coordinar y programar el proceso de evaluación de desempeño anual de los colaboradores a través de la metodología que establezca el Ministerio de Administración Pública.
- n) Analizar, conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública, los resultados de las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos tanto a nivel individual de las personas como de las unidades organizacionales y proponer un plan de acción para mejorar el desempeño.
- o) Formar al personal de nuevo ingreso de las instituciones de respuesta, en la filosofía institucional del Sistema 9-1-1.
- p) Reforzar de manera periódica al personal de las instituciones de respuesta y generar identidad de dichos colaboradores con la misión y visión del Sistema 9-1-1.
- q) Entrenar en los sistemas informáticos propios del Sistema a los colaboradores en entrenamiento.
- r) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

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

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

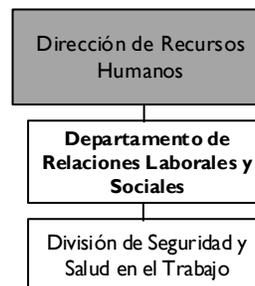
**Estructura Orgánica** : División de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Desarrollar las relaciones laborales y sociales que permitan un ambiente laboral adecuado fundamentado en los valores institucionales y principios éticos, 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:**

- a) Desarrollar las políticas y mecanismos de gestión a lo interno de la institución para asegurar el cumplimiento del régimen ético y disciplinario, y la resolución de conflictos laborales.
- b) Velar por el respeto de las garantías y derechos de los empleados públicos en materia de salud laboral y seguridad en el trabajo.
- c) Mantener actualizado las informaciones y conocimiento del clima laboral para la revisión y mejora de las políticas y prácticas de gestión de las personas, así como la gestión efectiva de la comunicación interna.
- d) Informar al Ministerio de Administración Pública las solicitudes de los servidores públicos que pudieran requerir la constitución de Comisión de Personal.
- e) Evaluar y tramitar las solicitudes de los servidores públicos de carrera relativas a la asignación para realizar en comisión de servicios las funciones de otro puesto distinto al propio o bien para desempeñar un proyecto o programa que se desarrolle en el país o en el extranjero.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- f) Planificar, dirigir e implementar las políticas, metodologías, herramientas y modelos que establezca el Ministerio de Administración Pública, en materia de gestión del cambio, gestión del conocimiento y gestión de la comunicación interna.
- g) Asegurar la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como la salud y seguridad en el trabajo, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
- h) Planificar y dirigir los estudios de clima y cultura organizacional, e implementar los planes de acción, a través de las metodologías y herramientas que establezca el Ministerio de Administración Pública.
- i) 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.
- j) Coordinar con el MAP la conformación de una Comisión Ad-hoc para resolver los conflictos laborales que se presenten.
- k) Realizar actividades de integración de equipos y conciliación laboral para los empleados de la Institución.
- l) Velar por la aplicación del régimen de remuneración y beneficios al personal, incluyendo los planes médicos, seguros de vida y otros servicios.
- m) 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.
- n) Realizar actividades enfocadas a la promoción y prevención de la salud para los colaboradores.
- o) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales.

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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

**Título de la Unidad** : División de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Relaciones Laborales y Sociales

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar los derechos de los empleados públicos en materia de salud laboral y seguridad en el trabajo, así como coordinar las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las colaboradoras y visitantes de la institución; fomentando e implementando prácticas de gestión que incrementen el bienestar físico y emocional de los empleados para aumentar los niveles de compromiso y satisfacción laboral que garanticen mayor rendimiento y calidad del trabajo.

**Funciones Principales:**

- a) Asegurar que los procedimientos establecidos en materia de seguridad y salud en el trabajo se mantienen al día y se aplican en los diferentes puestos de trabajo.
- b) Difundir las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo asegurando que sean entendidas por todos los miembros del Ente u Órgano Administrativo del Estado.
- c) Asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento efectivo de los procesos y alcance de los objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP).
- d) Gestionar la capacitación y formación adecuada de los servidores/servidoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Diseñar e implementar un proceso de gestión de riesgos laborales en la Institución.
- f) Informar a la autoridad máxima del funcionamiento del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP), incluyendo las necesidades para mejorar la misma.
- g) Promover el conocimiento de las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

60 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

- h) Mantener las relaciones con terceras partes sobre asuntos en materia de prevención de riesgos laborales.
- i) Mantener relaciones institucionales a nivel regional, nacional e internacional con organismos dedicados a la prevención de riesgos laborales, con el fin de modelar las mejores prácticas de dichos organismos en la institución.
- j) Actuar como interlocutor de todos los servidores del Ente u Órgano Administrativo del Estado, en temas relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División de Seguridad y Salud en el Trabajo

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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Asesora

**Estructura Orgánica** : Departamento de Comunicación Digital  
Departamento de Relaciones Públicas

**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:**

- a) 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.
- b) 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.
- c) Cultivar buenas relaciones con los medios de comunicación e instituciones de apoyo al Sistema, manteniendo una comunicación amigable y efectiva con los mismos.
- d) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**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 la difusión de información en los medios de comunicación externos concernientes a las actividades de la institución, así como el manejo de la comunicación interna de la institución.

**Funciones Principales:**

- a) Elaborar notas de prensa, artículos y síntesis periodísticas a ser publicados en los medios de comunicación internos y externos.
- b) Coordinar las convocatorias a los medios de comunicación a conferencias y ruedas de prensa, incluyendo el registro de los medios que asisten.
- c) Administrar el archivo de prensa de la institución, dando seguimiento a la información emitida por los diferentes medios de comunicación.
- d) Elaborar y difundir informaciones periodísticas sobre las actividades de la institución, de acuerdo a las directrices trazadas a nivel institucional.
- e) Asegurar la proyección de la imagen institucional, a los fines de promover la identificación de los usuarios con el servicio y mejorar la valoración del servicio por el usuario.
- f) Diseñar campañas informativas sobre el uso del Sistema 9-1-1.
- g) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del Departamento de Relaciones Públicas.

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**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:**

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

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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) del 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).

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p>Versión: 03</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022</p>

## 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica** : División Regional de Seguridad

**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:**

- a) 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.
- b) Controlar la entrada y salida de vehículos que ingresan al parqueo interno de la Institución.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) del Departamento de Seguridad

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : División Regional de Seguridad

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Seguridad

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Velar por la seguridad de las instalaciones, del personal, los equipos, propiedades, visitantes e informaciones en la Regional 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:**

- a) 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.
- b) Controlar la entrada y salida de vehículos que ingresan al parqueo interno de la Institución.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Aplicar estrategias y acciones preventivas con la finalidad de evitar circunstancias que pudieran atentar contra la seguridad del personal de la institución.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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) de la División Regional de Seguridad

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

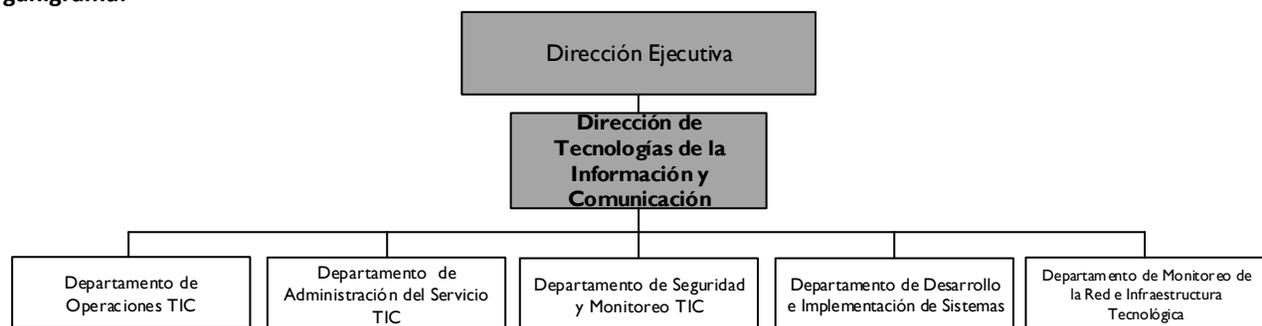
**Estructura Orgánica** : Departamento de Operaciones TIC  
Departamento de Administración del Servicio TIC  
Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC  
Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas  
Departamento de Monitoreo de la Red e Infraestructura Tecnológica

**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.
- Administrar los contratos de licenciamiento 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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 afin 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

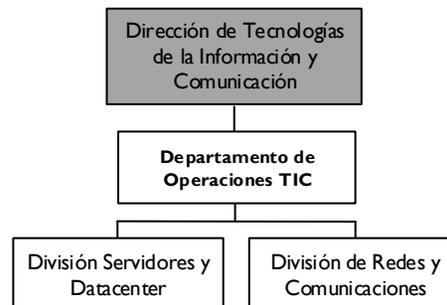
**Estructura Orgánica** : División de Servidores y Datacenter  
: División de Redes y Comunicaciones

**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:**

- a) 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.
- b) Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los servidores y Data Center, basados en los planes elaborados por el administrador.
- c) 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.
- d) Asegurar la administración los Cluster de Hyper-V, Windows Server Active Directory y el Cluster de Exchange Server.
- e) Crear bases de datos, aplicar parches, migrar buzones y solucionar las incidencias de la plataforma de correos electrónico.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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:**

- a) Garantizar la instalación, reinstalación, configuración y mantenimiento de los servidores de la institución.
- b) Asegurar la integridad y seguridad de los servidores y sistemas que soportan las operaciones de la institución.
- c) Administrar y crear máquinas virtuales en las diferentes plataformas VMWARE, HYPER-V, entre otras.
- d) 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.
- e) Garantizar la disponibilidad y buen desempeño de los servicios y recursos del Data Center.
- f) Gestionar los proveedores externos para garantizar la disponibilidad de los servidores y data center.
- g) 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.
- h) Administrar los Cluster de Hyper-V, Windows Server Active Directory y el Cluster de Exchange Server.
- i) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado (a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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 telecomunicaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- a) Planificar, administrar y dimensionar la infraestructura de red inalámbrica y de fibra óptica de acuerdo a las necesidades de la institución.
- b) 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.
- c) Definir, diseñar e implementar la infraestructura de las redes corporativas y de telecomunicaciones para adecuarlas a las necesidades operativas y administrativas institucionales.
- d) Mantener, diagnosticar y resolver incidentes relacionados con las redes corporativas operativas, administrativas y de transmisión de Video Vigilancia.
- e) Implementar y mantener en esquema de alta disponibilidad las infraestructuras de redes y de Telecomunicaciones.
- f) 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.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica** : División Regional de Administración de Servicios TIC

**Relaciones de:**

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

- a) 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.
- b) Escalar incidentes a las áreas responsables del proceso cuando no se encuentre una solución adecuada a estos fines.
- c) Mantener informados a los usuarios acerca del estatus de los incidentes, problemas y servicios. De igual manera del proceso de gestión de cambio TIC.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : División Regional de Administración de Servicios TIC

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Administración de Servicios TIC

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Responder de 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 en la Regional, 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:**

- a) 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.
- b) Escalar incidentes a las áreas responsables del proceso cuando no se encuentre una solución adecuada a estos fines.
- c) Mantener informados a los usuarios acerca del estatus de los incidentes, problemas y servicios, así como del proceso de gestión de cambio TIC.
- d) 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.
- e) Administrar los contratos que estén bajo su responsabilidad y llevar inventario de los mismos, así como gestionar las renovaciones cuando aplique.
- f) Garantizar el funcionamiento de los servicios audiovisuales que brinda la institución.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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) de la División Regional 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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:**

- a) 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.
- b) Definir y establecer controles para la identificación, autenticación y acceso de los usuarios a los sistemas informáticos.
- c) 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
- d) Crear las cuentas de usuarios para la asignación de permisos y roles, asegurando que no se cometan errores o violaciones en el proceso.
- e) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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 en la Regional

**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.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Apoyar en la definición y establecimiento de controles para la identificación, autenticación y acceso de los usuarios a los sistemas informáticos.
- c) 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
- d) Crear las cuentas de usuarios para la asignación de permisos y roles, asegurando que no se cometan errores o violaciones en el proceso.
- e) Dirigir las pruebas e implementaciones de soluciones de seguridad y mitigación de vulnerabilidades.
- f) Administrar los sistemas de seguridad para protección y monitoreo de aplicaciones, sistema de correo electrónico, Internet, entre otros.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016	
		<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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:**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- 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.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

92 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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:**

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:**

- a) 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.
- b) Mantener una estandarización de configuraciones, a fin de evitar, dentro de lo posible, la complejidad de la administración de múltiples bases de datos.
- c) 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 datos.
- d) Velar por mantener las mejores prácticas de seguridad (copias de seguridad y backups), con la finalidad de salvaguardar las bases datos de posibles infiltraciones de usuarios no deseados.
- e) 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.
- 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.

Dirección de Planificación y Desarrollo - Versión 04

94 | 180

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) de la 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

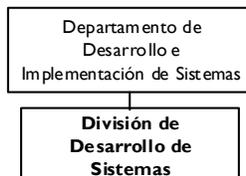
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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:**

- a) 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.
- b) Analizar constantemente y generar propuestas para satisfacer las necesidades de los usuarios y funcionalidades de los sistemas tecnológicos de la institución.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

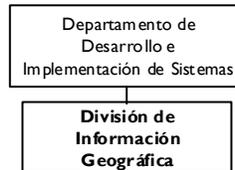
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**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:**

- a) 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.
- b) Ejecutar la mejora y actualización de los elementos GIS que integran la Base cartográfica del Sistema 9-1-1.
- c) Proponer e implementar proyectos que permitan aprovechar la funcionalidad de los Sistemas de Información Geográfica en beneficio de la Institución.
- d) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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:**

- a) Monitorear la infraestructura tecnológica de las redes de telecomunicación de la organización.
- b) Monitorear la infraestructura tecnológica de los servidores físicos y lógicos de la organización.
- c) Monitorear los sistemas de aplicación y bases de datos de la organización.
- d) Ejecutar diagnósticos para identificar la causa raíz de la problemática o incidencia que afecten los servicios tecnológicos.
- e) 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.
- f) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica** : División Regional Administrativa Financiera  
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:**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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 por la adecuada gestión de los almacenes de la institución.
- p) Velar porque se lleve un adecuado sistema de trámite de correspondencia y archivo de documentos en la institución.
- q) Velar por la correcta publicación de las operaciones financieras y administrativas en el Portal de Transparencia.
- r) Garantizar la entrega oportuna de los informes correspondientes a las instituciones del Gobierno Central que sean requeridos, según las leyes y normas establecidas.
- s) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : División Regional Administrativa Financiera

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Administrar los recursos financieros de la regional, así como también los efectivos en cajas, control de bienes (activos fijos) y materiales gastables, así como también los servicios de mayordomía, mantenimiento y transportación, conforme a los procedimientos vigentes establecidos, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Velar por un adecuado registro contable de todas las transacciones de desembolsos efectuadas en las cajas de recursos líquidos de la institución, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
- c) Supervisar y verificar mediante reportes que todos los expedientes financieros enviados a la Regional, sean debidamente digitalizados y archivados.
- d) Velar por la recepción y custodia de los fondos y valores que ingresen a la institución, así como los desembolsos que se efectúen.
- e) Supervisar el cumplimiento de las políticas y controles de los fondos de caja de viáticos y caja chica de la institución, atendiendo a su disponibilidad y velar por la reposición oportuna de las mismas.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

- f) Velar porque las facturas de proveedores para fines de pago que se reciban en la Regional, tenga su Número de Comprobante Fiscal (NCF) valido, el pago de los impuestos, el RPE actualizado y las mismas sean registradas tanto en LITESYT, como en el SIGEF.
- g) Gestionar el envío a la Zona Metropolitana de todas las facturas de proveedores para fines de pago con su debido informe de recibido conforme y recepción de almacén (si aplica).
- h) Velar para que el registro de las facturas de proveedores en el módulo de CxP del Sistema Litesyt y SIGEF se realicen con un margen de dos días laborables luego de ser entregadas.
- i) Garantizar el ordenamiento y supervisión del archivo de documentos de la institución.
- j) Velar por el buen funcionamiento de las laborales realizadas en la Sección Regional de Servicios Generales.
- k) Garantizar el debido registro en los Sistemas establecidos de los bienes muebles e inmuebles que son parte de la propiedad de la institución y están bajo la Sección Regional de Control de Bienes.
- l) Coordinar las actividades de recepción, almacenaje, distribución y mantenimiento de equipos y suministros del almacén.
- m) Dar soporte y supervisión a la Sección de Transportación para velar por el buen funcionamiento de la misma.
- n) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad por el superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División Regional Administrativa Financiera.

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> 08/08/2016	
		<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Sección Regional de Almacén y Suministro

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : División Regional Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar adecuadamente los procesos y operaciones logísticas del almacén regional de la institución, garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, almacenaje y distribución de los suministros y gastables de la institución en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- a) Supervisar las actividades de recepción, almacenaje, distribución y mantenimiento de equipos y suministros del almacén.
- b) Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- c) Planificar y supervisar el trabajo de colaboradores inmediato.
- d) Coordinar, revisar y firmar los inventarios realizados en el almacén.
- e) Digitar los requerimientos de compras e ingresar los nuevos ítems de los productos en el sistema, según sean requeridos.
- f) Gestionar estratégicamente el almacén de acuerdo con las políticas y procedimientos de la institución.
- g) Disponer la distribución y garantizar un uso del espacio eficiente de los materiales.
- h) Cumplir con las normas y reglamentos establecidos de la institución para el almacenaje de los materiales.
- i) Mantener estándares de seguridad, higiene y protección dentro de los almacenes.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- j) Supervisar el control de existencias y verificar los puntos de reorden de suministros y gastables.
- k) Mantener un registro de datos eficiente y presentar informes de gestión cuando se requieran.
- l) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la Sección Regional de Almacén y Suministro

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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Sección Regional de Servicios Generales

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : División Regional Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Velar porque la infraestructura física y el mobiliario de la regional de la institución en óptimas condiciones de limpieza, así como también gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos de las mismas.

**Funciones Principales:**

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la Sección Regional 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Sección Regional de Transportación

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : División Regional Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

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

**Funciones Principales:**

- a) Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la institución.
- b) Coordinar y atender de manera oportuna los servicios de transportación requeridos para el personal de la institución.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Diseñar y coordinar las rutas de transporte del personal de la institución.
- f) Gestionar, de acuerdo a las normas establecidas, el combustible asignado a los funcionarios y de uso de la institución.
- g) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p align="center"><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la Sección Regional 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : División Regional Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar todos los activos fijos de la regional y garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, distribución de los bienes de la institución en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- a) Actualizar y mantener actualizado el inventario físico de los Activos Fijos Institucionales.
- b) Actualizar y mantener el registro de los movimientos, cambios de ubicación y/o de responsables de cada Activo Fijo Institucional.
- c) Realizar auditorías del inventario físico de Activos Fijos Institucionales, así como comunicar sus resultados y variaciones.
- d) Establecer controles para el manejo del almacén de Activos Fijos Institucionales.
- e) 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.
- f) Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- g) Realizar los traslados de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento Administrativo

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

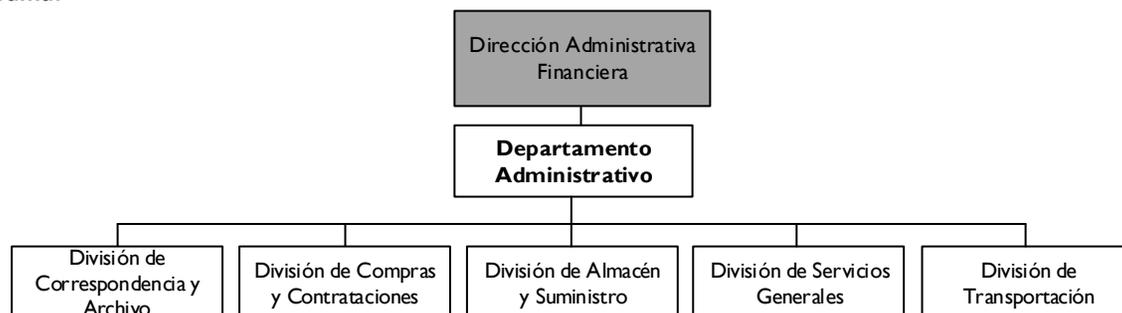
**Estructura Orgánica** : División de Correspondencia y Archivo  
: División de Compras y Contrataciones  
: División de Almacén y Suministro  
: División de Servicios Generales  
: División de Transportación

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Administrativa 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, almacén de bienes y suministros, 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:**

- a) 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.
- b) Clasificar y digitalizar los documentos recibidos en el Sistema de Correspondencias.
- c) Elaborar y mantener actualizado el registro de proveedores de bienes y servicios, así como el de precios referenciales.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- d) Garantizar 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) Velar por la preparación de 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) 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 flotilla vehicular, a través de un adecuado mantenimiento y reparación de la misma.
- g) Velar por el suministro oportuno de los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- h) Garantizar el buen estado, limpieza y seguridad de las áreas físicas, del equipo y mobiliario de la institución.
- i) Planificar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de la institución.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada o por el superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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, así como también distribuir y tener un manejo efectivo de las correspondencias enviadas y recibidas.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Clasificar y ordenar los documentos, según su naturaleza y área de gestión.
- c) Clasificar y digitalizar los documentos recibidos en el Sistema de Correspondencias.
- d) 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.
- e) Aplicar las políticas de correspondencias y archivo establecidas para así facilitar la consulta y buen manejo de las documentaciones.
- f) Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión.
- g) Gestionar las adecuaciones y materiales necesarios para el mantenimiento del área de archivo y correspondencia.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

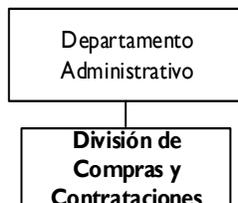
**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

**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:**

- a) Elaborar y mantener actualizado el registro de proveedores de bienes y servicios, así como el de precios referenciales.
- b) 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.
- c) Participar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones de la Institución.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

- 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 recibidos.
- 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) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : División de Almacén y Suministro

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

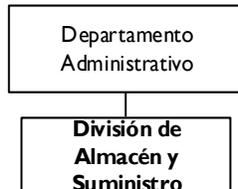
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Gestionar adecuadamente los almacenes de la institución, garantizando la calidad y la eficacia de los movimientos, almacenaje y distribución de los suministros y gastables en conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

**Funciones Principales:**

- a) Garantizar la recepción, almacenaje, distribución y mantenimiento de equipos y suministros del almacén.
- b) Suministrar oportunamente los materiales, equipos y servicios que requiera la institución, en las cantidades y calidades requeridas.
- c) Coordinar, revisar y firmar los inventarios realizados en el almacén.
- d) Garantizar la correcta distribución y garantizar el uso eficiente de los espacios de almacén.
- e) Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos de la institución para el almacenaje de los materiales.
- f) Asegurar los estándares de seguridad, higiene y protección dentro de los almacenes.
- g) Verificar el control de existencias los puntos de reorden de suministros y gastables.
- h) Verificar que el material gastable, equipos y materiales adquiridos por la institución, se corresponda con la compra, tanto en calidad como en cantidad en el proceso de recepción.
- i) Recopilar documentación de recepciones, informes de peritaje y facturas para presentar expedientes para pagos.

	<p align="center"><b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016</p>
<p><b>Código:</b> <b>MA-DPD-DDI-01</b></p>		<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b></p>

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División de Almacén y Suministro.

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> 08/08/2016	
		<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

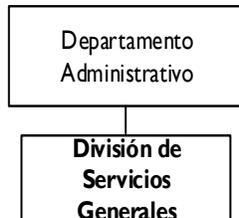
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Administrativo

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Velar porque la infraestructura física y el mobiliario de la institución en óptimas condiciones de limpieza, así como también gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos de las mismas.

**Funciones Principales:**

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de 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 flotilla automotriz de la regional de la institución, velando por su buen funcionamiento y cuidado; programando mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos y las reparaciones por daños ocasionados a los mismos, así como también proveer servicios de transportación requeridos.

**Funciones Principales:**

- a) Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la institución.
- b) Coordinar y atender de manera oportuna los servicios de transportación requeridos para el personal de la institución.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Realizar solicitudes para reclamos a seguros de vehículos.
- f) Diseñar y coordinar las rutas de transporte del personal de la institución.
- g) Gestionar, de acuerdo a las normas establecidas, el combustible asignado a los funcionarios y de uso de la institución.
- h) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : Departamento Financiero

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica** : División de Control de Bienes

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Administrativa Financiera

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Dirigir, supervisar, ejecutar y controlar todas las actividades de los recursos financieros y no financieros 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 de la institución, así como también asegurar una adecuada ejecución y registro de los bienes muebles e inmuebles que contribuya a la emisión de informe financieros confiables y oportunos.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que rigen el Sistema Financiero.
- c) 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.
- d) Suministrar y obtener informaciones de la Dirección General de Presupuesto, sobre la ejecución del presupuesto de gastos de la institución.
- e) Coordinar y preparar el presupuesto de ingresos y egresos de la institución.
- f) Preparar los estados financieros de la institución al cierre de cada período.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- g) Velar por el resguardo de los expedientes financieros de la institución.
- 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, control y registro de cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.
- o) Aprobar, conjuntamente con la Dirección de la Institución, los compromisos y libramientos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos reponibles y recursos extra-presupuestarios.
- p) Garantizar la debida disponibilidad presupuestaria y cuota para fines de pago nóminas de empleados de la institución.
- q) Asegurar la correcta programación de las cuotas de nóminas programadas para el año y ponerla a disposición de la Dirección de Recursos Humanos para la administración de la nómina del personal.
- r) Garantizar un adecuado registro y descargo de los activos fijos.
- s) Velar por el debido cálculo de la depreciación de activos fijos y la afectación del patrimonio de la Entidad.
- t) Asegurar el debido registro de los bienes muebles e inmuebles adquiridos o donados de la institución en los programas existentes y regidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).
- u) Velar por la correcta y oportuna codificación de todos los bienes adquiridos o donados para fines de registros.
- v) Asegurar la correcta ubicación y almacenaje de los bienes o activos fijos de la institución.
- w) Asegurar la organización y ejecución del inventario general de activos fijos.
- x) Velar por la realización de toma de inventario interno una vez al año, conforme a los procedimientos establecidos.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- y) Velar porque se cumplan con todos los procedimientos de control de bienes, en cuanto a recepción, salida, descargo, despacho, asignación y ubicación de los activos.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Financiero

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Registrar, verificar e inspeccionar las adquisiciones o incorporaciones, traslados y desincorporaciones de los Bienes muebles e inmuebles capitalizables, propiedad de la Institución, de acuerdo a disposiciones de las normas técnicas de Contabilidad Gubernamental, al Reglamento de Inventario vigente, Leyes y Reglamentos vigentes en los procedimientos establecidos sobre la materia de Bienes.

**Funciones Principales:**

- a) Mantener actualizado el inventario físico de los Activos Fijos Institucionales.
- b) Mantener actualizado el registro de los movimientos, cambios de ubicación y/o de responsables de cada Activo Fijo Institucional.
- c) Validar el bien recibido físicamente, de acuerdo a lo requerido en la factura.
- d) Realizar auditorías del inventario físico de activos fijos Institucionales en las diferentes direcciones de la institución, así como comunicar sus resultados y variaciones.
- e) 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.
- f) Establecer controles para el manejo del almacén de activos fijos Institucionales.
- g) Garantizar el traslado de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.
- 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

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

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) Coordinar la desaduanización de los bienes de la institución.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

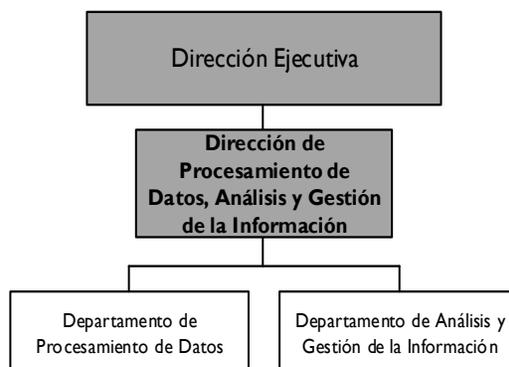
**Estructura Orgánica** : Departamento de Procesamiento de Datos.  
Departamento de Análisis y Gestión de Información

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Proponer e instrumentar políticas, programas y acciones orientadas a garantizar la integración de la Información Estadística que se produce a partir de todas las operaciones del Sistema 9-1-1, incluyendo las acciones derivadas de la coordinación con las instituciones de respuesta y de otras fuentes de datos externas complementarias, así como, coordinar el análisis, estudios, investigaciones y la incorporación de las técnicas, métodos y uso de herramientas para generarlos, que permitan establecer un sistema de información estadística de calidad, que contribuya a la mejora continua de las operaciones y la formulación y evaluación de políticas públicas en materia de atención a emergencias y seguridad.

**Funciones Principales:**

- a) Proponer, formular e implementar las políticas, normativas y los planes institucionales necesarios en materia de desarrollo y aprovechamiento del sistema de información estadística institucional.
- b) Coordinar y dirigir acciones para la transformación de datos en información útil y accionable para la toma de decisiones y el análisis con una perspectiva institucional de negocios.
- c) Coordinar, dirigir e impulsar una gestión integral de todos los datos con fines y utilidad estadística que se producen en la institución, así como, su complementariedad con fuentes externas, combinando las distintas fuentes de datos hacia una visión unificada, empleando técnicas y herramientas que permitan que estos sean más precisos, explotables y valiosos.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- d) Implementar programas y presupuestos de proyectos para la actualización y mantenimiento del sistema de información acorde con los estándares internacionales y las buenas prácticas estadísticas.
- e) Coordinar, programar y dirigir la realización de análisis, investigaciones y/o estudios de casos que permitan a la institución aprovechar al máximo el valor de sus datos, para evaluar y tomar decisiones con bases objetivas y, por tanto, mejorar la acción institucional. aprovecha al máximo el valor de sus datos,
- f) Coordinar las actividades necesarias para cumplir de manera efectiva los compromisos de entrega de información oportuna a la Dirección Ejecutiva, las áreas operacionales y administrativas de la institución, los compromisos con las instituciones de respuesta y otros grupos de usuarios.
- g) Coordinar la preparación de notas técnicas como insumo para la elaboración de notas de prensa y publicaciones que realiza la institución por los diferentes medios de comunicación, así como, para las campañas de comunicación internas y externas del Sistema, en coordinación con la Dirección de Comunicaciones.
- h) Coordinar y dirigir las acciones de investigación, adaptación y adopción de los estándares y las mejores prácticas internacionales en materia de producción, integración, conservación y difusión de información estadística.
- i) Promover e incorporar, en coordinación con las demás áreas de la institución, métodos, técnicas y herramientas para realizar la explotación, análisis estadístico y de inteligencia de los datos recopilados a través del Sistema 9-1-1.
- j) Proponer, elaborar y actualizar, en coordinación con las áreas productoras de la institución, los indicadores de impacto y de resultados que sirven de base para para medir la eficiencia de las operaciones internas y de las instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1.
- k) Garantizar la comparabilidad e integración de la información estadística en el ámbito nacional e internacional, a través de la estandarización, armonización y construcción de marcos conceptuales, permitiendo a la institución la uniformidad, armonización y comparabilidad de la producción e investigación estadística.
- l) 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.
- m) Integrar, sistematizar y mantener actualizada la información estadística correspondiente a los servicios del Sistema y velar por la correcta recolección y actualización de los datos estadísticos que sirven de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones en la institución.
- n) Velar por el mantenimiento de la exactitud y la integridad de los datos utilizados en la producción estadística, definiendo y garantizando el cumplimiento de los estándares y atributos de calidad en todos los procesos, procedimientos y actividades del ciclo de producción estadística que permitan llevar a cabo una gestión de la calidad de datos.
- o) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

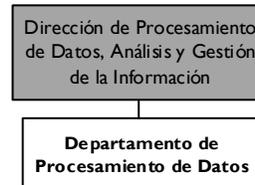
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Extraer, transformar y resguardar los datos provenientes de las distintas fuentes de datos misionales de la institución, a través del uso de herramientas informáticas, la aplicación de estándares y normas en materia de datos, como base para la producción de informaciones estadísticas útiles y de calidad, que faciliten la consulta y el fortalecimiento de las operaciones, los procesos de mejora continua, la coordinación con instituciones de respuesta, su disposición para usuarios, el cumplimiento de compromisos institucionales y la formulación y evaluación de políticas públicas.

**Funciones Principales:**

- a) Ejecutar las acciones de integración y consulta de datos provenientes de las diversas fuentes de datos internas y externas, al nivel de las mejores prácticas y nuevas necesidades y exigencias de las operaciones de la institución.
- b) Realizar la limpieza y comprobación de inconsistencias de los datos provenientes de las diferentes fuentes de datos utilizadas para producción estadística, a través de la aplicación de las normas, procedimientos, estándares y buenas practicas que se definan para ello.
- c) Participar y colaborar en coordinación con la Dirección de TI en el diseño de las bases de datos de los sistemas informáticos y rediseño de los existentes, con el objetivo de fortalecer la integridad de la entidad de los datos y garantizar la precisión y coherencia general de los datos que serán utilizados para la producción de información estadística.
- d) Aplicar estrategias para la gestión de datos y metadatos para su consolidación, uso e intercambio en el marco del proceso estadístico.
- e) Aplicar las normas, estándares, procedimientos y herramientas que se definan para garantizar la calidad de los datos.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- f) Establecer y ejecutar de manera periódica los controles, acciones, procedimientos y pautas que aseguren la fiabilidad y efectividad de los datos que serán utilizados para producir estadísticas.
- g) Construir y gestionar un repositorio con los datos tratados y de alta calidad que alimentaran los análisis y reportes.
- h) Proponer y apoyar la implementación de soluciones de datos para las áreas de la institución, que permitan visualizar y extraer oportunamente los datos, realizar mediciones y calcular indicadores que se requieren para la auto-gestión.
- i) Estructurar y administrar el conjunto de datos que se utilizan para alimentar los diferentes sistemas de información estadística, atendiendo a las normas y procedimientos en materia de seguridad y confidencialidad de la información.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016	
		<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>

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

**Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo

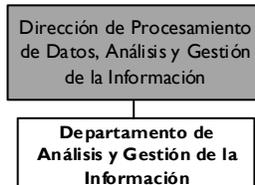
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Realizar los análisis estadísticos de los datos disponibles en el Sistema 9-1-1, estudios prospectivos e investigaciones necesarias para retroalimentar y dar respuesta a las necesidades de información estadística interna y externa; apoyados en el uso de metodologías, estándares y conceptos para el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

**Funciones Principales:**

- a) Realizar el análisis de los datos, investigaciones y estudios para apoyar la interpretación de los datos y la toma de decisiones.
- b) Diseñar y calcular los indicadores de impacto y de resultados que facilite estudiar dónde está, hacia dónde va y a donde se dirige la institución con respecto a los objetivos y metas, así como para evaluar programas específicos y determinar su impacto.
- c) Definir, programar y documentar las sintaxis para la creación y actualización de los indicadores de impacto y de resultados con sus desagregaciones.
- d) Definir a nivel conceptual y gestionar los contenidos de los sistemas y sub sistemas de indicadores misionales de la institución.
- e) 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 para la captura, tratamiento y el análisis de datos.
- f) Estandarizar y armonizar los conceptos que sean requeridos para la generación de las estadísticas del Sistema 9-1-1 en conjunto con las áreas responsables.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Definir, construir y actualizar junto a las Direcciones de Operaciones, y de Planificación y Desarrollo, los métodos de medición y estadísticas de las instituciones de respuesta.
- h) Diseñar e implementar pruebas piloto de los proyectos y soluciones de datos construidas por el Departamento, que apoyen tanto las operaciones del Sistema, como la toma de decisiones en materia de atención de las emergencias y seguridad.
- i) Realizar proyecciones de volúmenes, series de tiempos y tendencias que apoyen a la toma de decisiones operativas sobre la base de patrones de los datos históricos, para la implementación de estrategias apropiadas oportunamente.
- 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) 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.
- l) Aplicar las normas y procedimientos que comprueben la calidad de las salidas de información estadística que se producen a través de la Dirección, garantizando información estandarizada y datos fiables.
- m) Implementar las normas de aseguramiento de la calidad de la información estadística, en colaboración con las demás áreas de la institución, procurando la pertinencia, oportunidad, puntualidad, accesibilidad, coherencia, comparabilidad, y veracidad de la información.
- n) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del Departamento 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

### 4.3. Unidades Sustantivas u Operativas

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

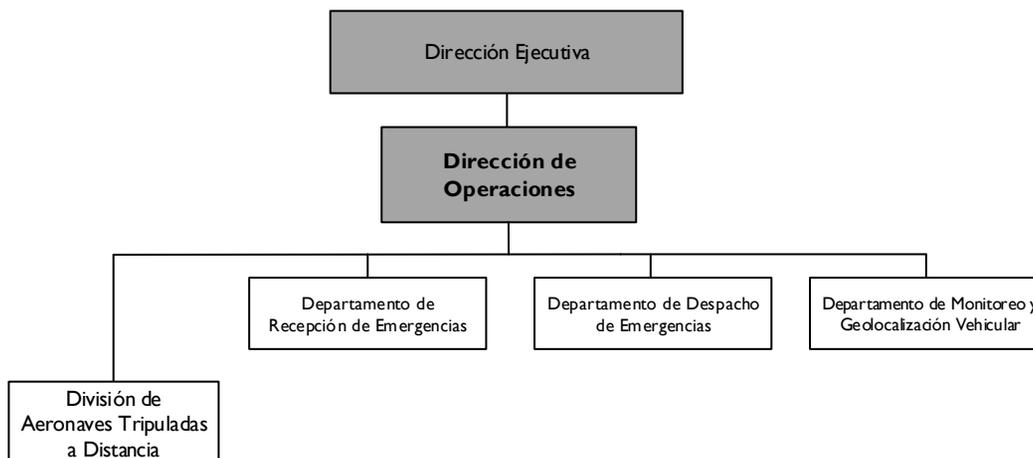
**Estructura Orgánica** : División de Aeronaves Tripuladas a Distancia  
Departamento de Recepción de Emergencias  
Departamento de Despacho de Emergencias  
Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular

**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 Sistema 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:**

- a) Garantizar la recepción de llamadas de emergencia, tanto de ciudadanos como de visitantes, a través del Sistema 9-1-1, según los estándares y protocolos de tiempo, calidad y servicios establecidos.
- b) Velar por la correcta recopilación y tramitación de las informaciones sobre las emergencias.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- c) 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).
- d) Apoyar las instituciones de respuesta 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 9-1-1, 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 respuesta 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

- a) Proveer imágenes aéreas las instituciones de respuesta que les permita mejorar la atención de la respuesta brindada.
- b) Brindar soporte al Departamento de Despacho de Emergencias, en el monitoreo de imágenes que amerite atención o respuesta de las instituciones involucradas en el Sistema 9-1-1.
- c) Proveer soporte a las instituciones 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.
- d) Contribuir en la localización de heridos, personas desaparecidas en zonas de difícil acceso, en deslizamientos de tierras, escombros, naufragios, entre otros.
- e) Realizar operativos de captura de imágenes para mejorar la cartografía 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

- a) Garantizar la adecuada atención y orientación a los usuarios, a través de la línea 9-1-1 durante las situaciones de emergencias y denuncias de ruido recibidas.
- b) Asegurar la captación de las informaciones de las emergencias, dentro de los parámetros establecidos y canalizando hacia las instituciones que laboran en el Departamento de Despacho de Emergencias, para su oportuna respuesta.
- c) Realizar la tramitación de los casos de emergencias y denuncias de ruido reportados vía telefónica al Departamento de Despacho de Emergencias.
- d) Establecer mecanismos de comunicación con el Despacho de Emergencias ante cualquier situación de imprevisto.
- e) 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 denuncias de ruido de la institución.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

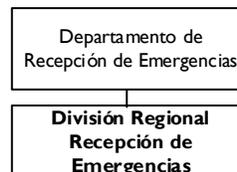
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento Recepción de Emergencias

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

**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:**

- a) 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.
- b) Asegurar la captación de las informaciones de las emergencias, dentro de los parámetros establecidos y canalizando hacia las instituciones que laboran en el Departamento de Despacho de Emergencias, para su oportuna respuesta.
- h) Realizar la tramitación de los casos de emergencias y denuncias de ruido reportados vía telefónica al Departamento de Despacho de Emergencias.
- i) Establecer mecanismos de comunicación con el Despacho de Emergencias ante cualquier situación de imprevisto.
- c) 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 Zona Regional.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

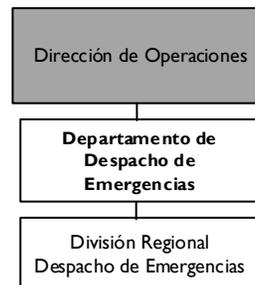
**Estructura Orgánica** : División Regional de Despacho de Emergencias

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Operaciones

**Coordinación con** : 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:**

- a) Garantizar la correcta atención, asignación, despacho y atención de las unidades de respuesta a las emergencias y casos de denuncias de ruidos.
- b) 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.
- c) Coordinar con las instituciones de respuesta la atención pronta y eficiente de los casos de emergencias.
- d) Supervisar la correcta utilización de las herramientas, sistemas informáticos y flotilla del sistema de atención a emergencias y casos de denuncias de ruidos.
- e) 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.
- f) Asistir a los despachadores de las diferentes instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1 para proveerles de cualquier guía o recurso requerido para el desempeño de sus funciones.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) 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.
- h) Proveer asistencia médica telefónica a las personas 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 Sistema 9-1-1.
- j) 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.
- 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) Monitorear los tiempos asociados al despacho, atención y el cierre dentro del proceso de atención de emergencias, para impulsar el cumplimiento de los estándares establecidos en relación a esta tarea, siempre asignando prioridad a la gestión efectiva de la situación
- m) Velar por 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 del Sistema 9-1-1, acciones de mejoras, basado en los indicadores de calidad, tiempo de asignación de unidades, tiempo de respuesta, mapas de calor, pre-posicionamiento de las unidades de respuesta y los hallazgos detectados a través de las operaciones rutinarias por parte del personal de Despacho.
- o) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

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

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

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

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : Departamento de Despacho de Emergencias

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

**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:**

- a) Garantizar la correcta atención, asignación, despacho y atención de las unidades de respuesta a las Emergencias.
- b) 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 Zona Regional.
- c) Dar seguimiento a las rutas de las unidades de respuesta.
- d) Supervisar la correcta utilización de las herramientas, sistemas informáticos y flotilla del sistema de atención a emergencias.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Proveer asistencia médica telefónica a los usuarios del Sistema 9-1-1 que requieran un soporte especializado.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- i) Realizar las acciones de coordinación y despacho de emergencias de las entidades de respuesta que no estén representadas en las instalaciones del Sistema 9-1-1.
- j) 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.
- 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) Monitorear los tiempos asociados al despacho, atención y el cierre dentro del proceso de atención de emergencias, para impulsar el cumplimiento de los estándares establecidos en relación a esta tarea, siempre asignando prioridad a la gestión efectiva de la situación
- m) Velar por 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 del Sistema 9-1-1, acciones de mejoras, basado en los indicadores de calidad, tiempo de asignación de unidades, tiempo de respuestas, mapas de calor, pre-posicionamiento de las unidades de respuesta y los hallazgos detectados a través de las operaciones rutinarias por parte del personal de Despacho.
- o) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

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:**

- a) 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.
- b) Mantener el control del inventario de dispositivos AVL y de sus componentes.
- c) Mantener actualizadas las unidades de respuesta en el sistema de despacho de unidades con las informaciones pertinentes que nos brindan las instituciones de respuesta (flotas, fichas, corredor, zona de responsabilidad o grupo de despacho).
- d) Realizar investigaciones de las condiciones de uso de los dispositivos en las unidades y las causas que provocan el deterioro de los mismos.
- e) Configurar y gestionar las alertas que son emitidas por los dispositivos AVL.
- f) Configurar y administrar la plataforma de Geolocalización de Vehículos (AVL)
- g) Realizar investigaciones acerca de casos en los cuales se ven involucradas las unidades de respuesta.
- h) Realizar informes de la gestión de las unidades de respuesta 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- i) Crear y mantener un enlace de comunicación de doble vía con las distintas instituciones de respuesta, 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 instituciones de respuesta, sobre el estado operativos de las unidades.
- k) Realizar informes de la gestión de las unidades de respuesta 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) del Departamento 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> 08/08/2016	
		<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>

**Título de la Unidad** : Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

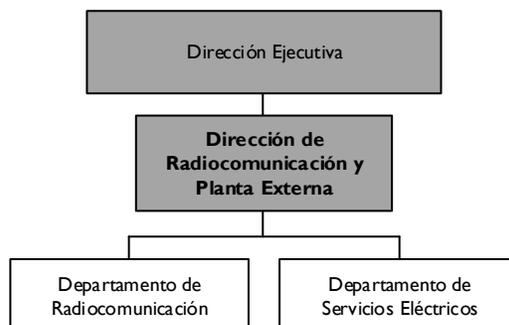
**Estructura Orgánica** : Departamento de Radiocomunicación  
: Departamento de Servicios Eléctricos

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección Ejecutiva

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Garantizar 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:**

- a) Elaborar y dirigir los planes para el despliegue a nivel nacional de la Red de Radiocomunicaciones TETRA del Sistema 9-1-1 que apoya las operaciones sustantivas del Sistema 9-1-1.
- b) 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.
- c) 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, para dar cumplimiento al artículo 63 de la Ley No. 184-17.
- d) Diseñar la Red de Radiocomunicaciones y los Sitios de Telecomunicaciones propios de la institución.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- e) Definir las directrices y los recursos necesarios para la construcción de Sitios de Telecomunicación y/o su arrendamiento.
- f) Asegurar la calidad y estabilidad de las Radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1 por medio del correcto diseño, operación y optimización de la Red Inalámbrica TETRA y de la infraestructura de los Sitios de Telecomunicaciones.
- g) Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la Red de Radiocomunicaciones y los Sitios de Telecomunicaciones que incluye la infraestructura eléctrica de los Sitios, las torres y los shelters o casetas que alojan los equipos de Radiocomunicaciones.
- h) Diseñar 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.
- i) Velar por la correcta y adecuada guarda de los archivos de configuración de los equipos de Radiocomunicación y Eléctricos.
- j) Asegurar el correcto almacenamiento de documentos tales como planos de construcción As-Built de los Sitios de Telecomunicaciones, arquitectura de la Red de Radio y planos eléctricos de los PSAP y Centros de Acopio.
- k) Asegurar la implementación de los Proyectos de Radiocomunicaciones y de Servicios Eléctricos.
- l) Definir y establecer el plan de contingencia en caso de emergencia o catástrofe para asegurar la continuidad del servicio.
- m) 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.
- n) Definir y evaluar los indicadores de la red con el fin tomar acciones que permitan mantener la calidad, disponibilidad y confiabilidad de las redes de radiocomunicaciones e infraestructura eléctrica.
- o) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Director(a) de Radiocomunicación y Planta Externa

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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**Estructura Orgánica** : División de Diseño y Optimización de la Red de Radiocomunicación  
División de Operación y Mantenimiento de Radiocomunicación  
División de Mantenimiento de Planta Externa

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa

**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 radiocomunicación portátiles, móviles y fijos que proveen de un medio de comunicación entre el área de despacho y las agencias de respuesta.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Atender los requerimientos para la entrega, configuración y reparación de terminales de radios portátiles, móviles y fijos.
- c) Liderar y supervisar la implementación de los Proyectos de Radiocomunicación.
- d) 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

- a) Administrar el mapa de configuración de usuarios y servicios de radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- f) Planificar y ejecutar las actividades de campo del sistema, optimización de parámetros y pruebas funcionales para sitios nuevos o anteriormente implementados.
- g) Crear 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) de la 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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 los Terminales de Radio, con el fin de garantizar comunicación efectiva y eficiente entre la Sala de Despacho y las Instituciones de Respuesta del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- a) Diseñar e implementar el plan de operación y mantenimiento de la Red de Radiocomunicaciones TETRA.
- b) 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.
- c) Verificar y controlar las diferentes configuraciones de los equipos críticos de la infraestructura de Radiocomunicación del Sistema 9-1-1.
- d) Ejecutar las actividades de contingencia para el restablecimiento del sistema de Radiocomunicación en caso de ser necesario.
- e) Coordinar y realizar las implementaciones de los equipos, configuraciones de red y configuraciones de terminales de radio utilizando las mejores prácticas del mercado.
- f) Controlar el registro de inventario de los equipos, ID y Software de Radios.
- g) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División de Operación 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

**Título de la Unidad** : División de Mantenimiento de Planta Externa

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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 Infraestructura de Planta Externa de la Red de Radiocomunicaciones TETRA, con el fin de minimizar los eventos que puedan afectar la comunicación en las operaciones del Sistema 9-1-1.

**Funciones Principales:**

- a) Diseñar e implementar el plan de mantenimiento de la infraestructura de planta externa de los sitios de Radiocomunicaciones del Sistema 9-1-1.
- b) Garantizar la disponibilidad e integridad de la infraestructura de Planta Externa de la Red de Radiocomunicaciones TETRA.
- c) Dar soporte a las estrategias y planes de contingencia para el restablecimiento de Planta Externa de la Red de Radiocomunicaciones TETRA en caso de fallas ocasionadas por errores, ataques deliberados o desastres.
- d) Ejecutar las actividades de contingencia para el restablecimiento Planta Externa de la Red de Radiocomunicaciones TETRA, en caso de ser necesario.
- e) Coordinar y ejecutar la instalación, desinstalación, traslado y mantenimiento de torres, casetas, sistemas de refrigeración, sistemas de suministro y respaldo eléctrico, sistemas de seguridad, entre otros, utilizando las mejores prácticas del mercado.
- f) Controlar el registro de inventario de torres, casetas, sistemas de refrigeración, sistemas de suministro y respaldo eléctrico y sistemas de seguridad, indicando el estado en el que se encuentran y las acciones necesarias para mantener la infraestructura en buen estado.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División de Mantenimiento de Planta Externa

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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

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

**Relaciones de:**

**Dependencia de la** : Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa **Edificaciones Externas**

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el funcionamiento 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:**

- a) Atender de forma oportuna los requerimientos de los incidentes de la red eléctrica utilizando todos los medios disponibles para dar una respuesta eficiente.
- b) Desarrollar la planificación y las políticas de servicios eléctricos y de los recursos necesarios para garantizar la continuidad del suministro eléctrico.
- c) 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.
- d) Brindar soporte de segundo nivel para el mantenimiento de la infraestructura eléctrica de la planta externa, tanto de Video Vigilancia como de radiocomunicaciones.
- e) 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

- 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) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

- a) 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.
- b) Garantizar la continuidad del suministro eléctrico en los PSAP y Centros de Acopio del Sistema 9-1-1
- c) Dar soporte de segundo nivel para el óptimo funcionamiento de la infraestructura eléctrica de la Planta Externa, tanto de Video Vigilancia como de Radiocomunicaciones.
- d) Elaborar las estrategias y planes de contingencia para el restablecimiento de la infraestructura eléctrica en caso de fallas ocasionadas por errores, ataques deliberados o desastres.
- e) 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.
- f) Asegurar que los trabajos de instalación y mantenimiento sean ejecutados bajo la normativa establecida.
- 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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:**

Apoyar a las acciones de seguridad nacional y atención de emergencias mediante la gestión, coordinación, planificación y ejecución de las operaciones de video vigilancia con el propósito fundamental de proteger y garantizar los derechos humanos, los bienes públicos, así como prevenir actos delictivos que son procesados mediante los dispositivos de video y sonido ubicados en espacios públicos en todo el territorio nacional.

**Funciones Principales:**

- a) Definir los estándares técnicos para el establecimiento y operación de la red pública de video vigilancia.
- b) Velar por el buen funcionamiento de la infraestructura de la red de videovigilancia
- c) Asesorar a todas las instituciones públicas interesadas en establecer sistemas de videovigilancia.
- d) Crear y actualizar el registro de cámaras de videovigilancia ubicadas en espacios públicos.
- e) Definir los estándares técnicos para hacer compatibles el almacenamiento, interconexión y acceso remoto de sistemas de video vigilancia particulares con la red pública.
- f) 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).

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Poner en conocimiento a las instituciones de respuesta en caso de identificar situaciones en proceso o consumadas que requieran la intervención de las mismas.
- 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) Establecer mecanismos expeditos y económicos que permitan a cualquier interesado obtener imágenes de conformidad con la ley.
- j) Asistir a la Dirección Ejecutiva en la elaboración de campañas de educación ciudadana o de orientación pública con las imágenes y sonidos almacenados, siempre en cumplimiento de la Constitución y las leyes.
- k) Establecer y asegurar las acciones necesarias para el mantenimiento y soporte técnico de la estructura del sistema de Video Vigilancia.
- l) Gestionar los proyectos de expansión de la plataforma de Video Vigilancia a nivel nacional, conforme al programa de desarrollo estratégico aprobado para el efecto.
- m) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar la integridad de las imágenes que se generan y se obtienen de las operaciones del sistema de videovigilancia.
- n) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

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

- a) Proponer las normas y políticas que permitan definir patrones de búsqueda en el sistema de video vigilancia.
- b) Monitorear las imágenes captadas en tiempo real o con posteridad, mediante personal especializado para tales fines o mediante soluciones tecnológicas automatizadas (video analítica).
- c) Poner en conocimiento a las instituciones de respuesta en caso de identificar situaciones en proceso o consumadas que requieran la intervención de las mismas.
- d) Mantener las relaciones y contactos con los equipos e instituciones que deben ser informados o dar respuesta a las novedades identificadas.
- e) 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.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- f) Proponer la implementación de nuevas soluciones y técnicas de video vigilancia, en cuanto a seguridad ciudadana se refiere) que mejoren la productividad y el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia.
- g) Proponer la colocación, ajuste o modificación en las instalaciones de puntos de cámaras de videovigilancia de la red del Sistema.
- h) 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
- i) 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.
- j) Asistir a la Dirección Ejecutiva en la elaboración de campañas de educación ciudadana o de orientación pública con las imágenes y sonidos almacenados, siempre en cumplimiento de la Constitución y las leyes.
- k) Velar porque sea preservado en las imágenes captadas el derecho a la intimidad de las personas en consonancia con la Constitución y las leyes.
- l) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

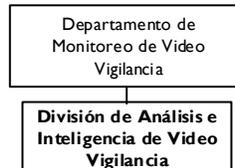
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : 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 y recolección de la información potencialmente relevante generada a través del sistema de videovigilancia o mediante soluciones tecnológicas automatizadas (video analíticas) con posteridad, con objeto de tramitar las solicitudes hechas por el Ministerio Público, una autoridad judicial competente o personas con interés.

**Funciones Principales:**

- a) 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.
- b) Asegurar la investigación y dar seguimiento a los casos capturados de video vigilancia a fin de presentar informes sobre la situación presentada.
- c) Proponer la colocación, ajuste o modificación en las instalaciones de puntos de cámaras de video vigilancia de la red del Sistema.
- d) Mantener estricto control del registro de grabaciones entregadas, así como del uso y acceso de las cámaras en las bases de datos y de consulta del sistema de video vigilancia.
- e) Velar por la preservación de la confidencialidad de los datos personales de las personas que hayan sido captadas por la red de videovigilancia, editando cualquier detalle que pueda individualizarse, salvo requerimiento expresamente autorizado en ese sentido el Ministerio Público o por orden judicial.
- f) Asistir a la Dirección Ejecutiva en la elaboración de campañas de educación ciudadana o de orientación pública con las imágenes y sonidos almacenados, siempre en cumplimiento de la Constitución y las leyes.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
<b>Código:</b> <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>Versión:</b> 03
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022

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

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
		<b>Fecha Última Actualización</b> 24/02/2022
<b>Código:</b> MA-DPD-DDI-01	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Versión:</b> 03

**Título de la Unidad** : **División Regional de Monitoreo de Video Vigilancia**

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

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

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

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

**Funciones Principales:**

- a) Proponer las normas y políticas que permitan definir patrones de búsqueda en el sistema de video vigilancia.
- b) Poner en conocimiento a las instituciones de respuesta en caso de identificar situaciones en proceso o consumadas que requieran la intervención de las mismas.
- c) Mantener las relaciones y contactos con los equipos e instituciones que deben ser informados o dar respuesta a las novedades identificadas.
- d) 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.
- e) Proponer la implementación de nuevas soluciones y técnicas de video vigilancia, en cuanto a seguridad ciudadana se refiere) que mejoren la productividad y el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia.
- f) Proponer la colocación, ajuste o modificación en las instalaciones de puntos de cámaras de video vigilancia de la red del Sistema.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) 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
- h) Velar por que sea preservado en las imágenes captadas el derecho a la intimidad de las personas en consonancia con la Constitución y las leyes.
- i) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División Regional 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**Estructura Orgánica** : División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia  
División Regional Técnica de Video Vigilancia

**Relaciones de:**

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

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

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Realizar las actividades y procesos necesarios que aseguren el correcto funcionamiento del Sistema de Videovigilancia a través de la planificación, coordinación, mantenimiento preventivo/correctivo y el dimensionamiento para la administración del mismo.

**Funciones Principales:**

- a) Coordinar y ejecutar la instalación de los puntos de cámaras que componen el Sistema de Video Vigilancia del Sistema 9-1-1.
- b) Administrar la Plataforma de Gestión de Video que permite la operación del Sistema de Video vigilancia.
- c) Coordinar las acciones para restaurar oportunamente la plataforma de gestión de video, los puntos de cámaras, OLT's, BTS y todos los demás componentes que conforman el Sistema de Video vigilancia.
- d) Gestionar las herramientas, materiales, equipos y recursos necesarios para realizar la instalación, mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema de Video vigilancia, 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- 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 Sistema 9-1-1.
- g) Mantener actualizadas las informaciones de estadísticas técnicas de los dispositivos de video vigilancia, 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, acorde con los requerimientos y objetivos de video vigilancia.
- i) Administrar y gestionar las licencias de software del aplicativo de la Plataforma de Gestión de Video que permite la operación del Sistema de Video vigilancia.
- j) Mantener actualizadas todas las aplicaciones y hardware que componen la Plataforma de Gestión de Video para asegurar el óptimo desempeño de los mismos.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) del 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

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

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

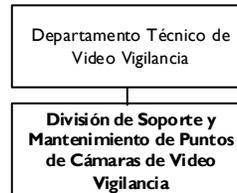
**Estructura Orgánica** : El personal que la integra

**Relaciones de:**

**Dependencia del** : 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 y de los componentes que permiten su funcionamiento, 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:**

- a) Coordinar y ejecutar la instalación de los puntos de cámaras que componen el Sistema de Video Vigilancia del Sistema 9-1-1.
- a) Asegurar el funcionamiento a niveles óptimos de las cámaras y equipos que soportan los puntos de cámaras soportan al Sistema de Video vigilancia.
- b) Asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo de los puntos de Video Vigilancia.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

profesionales necesarios para garantizar el funcionamiento permanente y mantenimiento de los puntos de cámaras.

- f) Mantener actualizados los estatus de las cámaras, configuraciones, inventario de equipos, materiales utilizados y visitas realizadas en cada punto de video vigilancia.
- g) Garantizar recorridos de revisión a los puntos de cámaras para atender solicitudes o bien para actualizar inventarios del equipo asignado.
- h) Realizar interacciones con proveedores de servicios, instituciones externas o terceros a los fines de garantizar el correcto funcionamiento de los puntos de video vigilancia.
- i) Brindar seguimiento continuo y oportuno a las incidencias en los puntos de cámaras a los fines de garantizar la operatividad de los mismos.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada asigne su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la 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> 08/08/2016
	<b>Código:</b> 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> 24/02/2022		

**Título de la Unidad** : División Regional Técnica de Video Vigilancia

**Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa

**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 en la Regional

**Organigrama:**



**Objetivo General:**

Asegurar el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia de la regional, así como también el mantenimiento preventivo/correctivo y el dimensionamiento de la administración del mismo.

**Funciones Principales:**

- a) Administrar la Plataforma de Técnica de Gestión de Video que permite la operación del Sistema de Video vigilancia en la regional.
- b) Coordinar las acciones para restaurar oportunamente la plataforma de gestión de video, los puntos de cámaras, OLT's, BTS y todos los demás componentes que conforman el Sistema de Video vigilancia de la regional.
- c) Gestionar todas las herramientas, materiales, equipos y recursos necesarios para realizar la instalación y mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema de Video vigilancia de la regional, licenciamientos, servicios profesionales de fabricantes/ proveedores y actualización de la Plataforma de Gestión de Video.
- d) Asegurar la adquisición de componentes, dispositivos y equipos de repuestos de video vigilancia para garantizar la operatividad del Sistema de Video vigilancia de la regional.
- e) Ejecutar las configuraciones correspondientes a las cámaras de la regional según las instrucciones correspondientes y conforme a las necesidades propias del servicio cumpliendo con las normas, políticas, procedimientos y leyes establecidas.
- f) Mantener actualizadas las informaciones de estadísticas técnicas de los estatus de cámaras, de la plataforma de gestión de video de la regional, de las mejoras en el desempeño operativo y del logro de los objetivos.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> <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> 24/02/2022

- g) Definir los parámetros de configuraciones de las cámaras de la regional 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, acorde con los requerimientos y objetivos de video vigilancia.
- h) Administrar y gestionar las licencias de software del aplicativo de la Plataforma de Gestión de Video que permite la operación del Sistema de Video vigilancia de la regional.
- i) Mantener actualizadas todas las aplicaciones y hardware que componen la Plataforma de Gestión de Video de la regional para asegurar el óptimo desempeño de los mismos.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

**Estructura de Cargos:**

Encargado(a) de la División Regional Técnica 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> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

## APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

### Elaborado por:

Verónica Santana Mercedes  
Analista de Desarrollo Organizacional

### Revisado por:

Agustin Jiménez  
Dueño del proceso

Agustin Jiménez  
Encargado del Departamento Desarrollo  
Institucional

### Aprobado por:

Lourdes Florentino  
Directora de Planificación y Desarrollo

	<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1</b>	<b>Fecha de Emisión</b> 08/08/2016
		<b>Versión:</b> 03
<b>Código:</b> 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> 24/02/2022

### CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión No.	Fecha de revisión	Autor	Descripción de la revisión
01	8/08/2016	Jean Carlos Cantisano	Creación del documento.
02	25/06/2020	Verónica Santana	Actualización del documento de acuerdo a la estructura organizacional aprobada.
03	24/02/2022	Verónica Santana	Actualización del documento de acuerdo a la estructura organizacional aprobada.