

Diario Oficial

# LA GACETA

Costa Rica

145 años

**ALCANCE Nº 241 A LA GACETA Nº 227**



Benemérita  
Imprenta Nacional  
Costa Rica

JORGE  
EMILIO  
CASTRO  
FONSECA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JORGE EMILIO  
CASTRO FONSECA  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.12.07  
15:52:04 -06'00'

Año CXLV

San José, Costa Rica, jueves 7 de diciembre del 2023

333 páginas

## **PODER LEGISLATIVO**

**PROYECTOS**

## **PODER EJECUTIVO**

**DECRETOS**

**ACUERDOS**

**RESOLUCIONES**

## **REGLAMENTOS**

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

**MUNICIPALIDADES**

## **INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS**

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

## **AVISOS**

## **NOTIFICACIONES**

**MUNICIPALIDADES**

Imprenta Nacional  
La Uruca, San José, C. R.



**SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1**

**DIRECCIÓN**

**Código:  
R-DR-020**

**Versión: 2**

**Página 1/17**

**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO INSTITUCIONAL**

**ELABORADO POR:**

**NOMBRE**

Comité Ejecutivo de Tecnologías de Información

**REVISADO POR:**

**NOMBRE**

Comité Ejecutivo de Tecnologías de Información

**APROBADO POR:**

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

**FIRMA**

Adirman Miranda Mejía,  
Dirección

## TABLA DE CONTENIDO

1	Presentación.....	3
2	Introducción .....	3
3	Objetivo .....	4
4	Alcance.....	4
5	Actualización .....	4
6	Definiciones .....	5
7	Identificación de la Institución.....	6
8	Estructura de Gobierno institucional.....	6
9	Enfoque de Gobierno de TI .....	9
10	Marco Estratégico.....	11
11	Gestión institucional.....	12
12	Gestión de Riesgos .....	13
13	Transparencia, comunicación y rendición de cuentas .....	14
14	Gestión de Capital Humano.....	15
15	Gestión Ambiental .....	15
16	Atención Ciudadana .....	15
17	Controles externos e internos.....	16
18	Sobre los conflictos de interés y la ética.....	16
19	Adopción, vigencia, divulgación del Código de Buen Gobierno Institucional.....	16
20	DOCUMENTOS Y REFERENCIAS .....	17
21	CONTROL DE CAMBIOS.....	17

## **1 Presentación**

El Código de Gobierno se refiere a las leyes, reglamentos, normas, principios y valores que regulan el comportamiento mediante el cual el Sistema de Emergencias 9-1-1 dirige y controla su gestión, enfocándose en prácticas formales para favorecer la confianza de los grupos de interés.

Las buenas prácticas de gobierno se enfocan en: la adecuada administración, la prevención y manejo de conflictos de interés, la transparencia y rendición de cuentas, la gestión de riesgos y en los aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades, todo lo cual facilita el control de las operaciones y el proceso de toma de decisiones institucional.

## **2 Introducción**

El Sistema de Emergencias 9-1-1 reafirma su compromiso con los valores y principios relacionados con las Buenas Prácticas de Gobierno, en cumplimiento con el marco regulatorio de la transparencia y el control interno, adoptando el presente Código de Buenas Prácticas de Gobierno.

El documento contiene una serie de aspectos que regulan y promueven una adecuada gestión de la institución por medio de la transparencia, la gestión de riesgos y el control interno orientadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar la gobernanza de la Institución.

La existencia de este código no es suficiente, ni garantiza su cumplimiento, para ello es necesario la apertura y transformación de las personas funcionarias entendiendo que sus acciones repercuten en el quehacer institucional, en el servicio público que se brinda a la población y las relaciones internas y externas con diferentes entes. En este sentido, resulta importante valorar su importancia y sobre todo incorporarlo como parte de las prácticas y conducta diaria de manera que, genere un criterio constructivo para asumir la verdadera responsabilidad en las funciones que como personas funcionarias públicos se tiene el deber el desempeñar.

Para asegurar de alguna medida el cumplimiento de lo establecido en el presente código, el Jerarca tiene la tarea permanente de evaluar su implementación, con la convicción de fortalecer y contribuir con el desarrollo de este de forma continua y fortalecer de manera positiva los comportamientos de los personas funcionarias.

### **3 Objetivo**

**Artículo 1.** Establecer el conjunto de Prácticas de Buen Gobierno , que permita realizar una gestión orientada a la generación de valor para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, basados en integridad, transparencia y responsabilidad.

### **4 Alcance**

**Artículo 2.** El Código debe entenderse como un marco de actuación para todas las personas funcionarias del 9-1-1 de aplicación y acatamiento obligatorio, de conformidad con los diversos ámbitos de competencia.

El presente Código no sustituye la normativa específica aplicable a la institución en diversos temas concretos de la gestión, más bien debe servir como complemento.

### **5 Actualización**

**Artículo 3.** El Código se revisará y actualizará en forma integral al menos una vez al año o cuando la Jerarca determine que se requieren ajustes en el contexto por el impacto que representan.

Adicionalmente, las evaluaciones internas o externas sobre la efectividad del Código generan insumos para ajustar o mejorar su contenido, alcance y resultados. La Dirección divulgará y dará seguimiento al cumplimiento y aplicación del Código, mientras que Planificación y Control deberá mantenerlo actualizado y disponible en el Sitio Web Institucional.

## 6 Definiciones

**Artículo 4.** Para efectos de este Código de buen Gobierno, se entenderá por:

**Buenas prácticas:** Conjunto coherente de acciones y compendios de marcos de trabajo emitidos por organismos especializados, control, fiscalización y gobernabilidad corporativa.

**Equidad:** Cualidad que consiste en “a cada uno lo que se merece” en función de sus méritos o condiciones. Consiste en no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra.

**Ética:** Rama de la filosofía que estudia lo correcto o equivocado del comportamiento humano, la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

**Gobierno institucional:** Un sistema de gestión interna el cual define el conjunto de políticas, normas, principios, lineamientos y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos y unidades que gobiernan la institución y demás partes interesadas, así como sus respectivas rutinas de gestión en los diversos niveles de mando. Define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones.

**Rendición de cuentas:** Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder de informar a la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

**Partes interesadas:** Conjunto de actores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización. Grupos de interés que se puedan ver afectados por la actividad institucional o cuyas decisiones puedan afectar la gestión de la institución.

**Titulares subordinados:** personas funcionarias de la administración activa, responsables de un proceso con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

**Transparencia:** Cualidad de las organizaciones públicas y privadas que permite que se vea o se perciba algo a través de ellas y que garantiza el acceso a la información, rendir cuentas, luchar contra la corrupción y propiciar la participación ciudadana.

## **7 Identificación de la Institución**

**Artículo 5.** El Sistema de Emergencias 9-1-1 es un Órgano adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad y goza de desconcentración máxima, según el inciso 3) del artículo 83, de la Sección I, Capítulo III, Título III de la Ley General de la Administración Pública, respecto a las competencias que, de manera exclusiva, la presente Ley asigna al Sistema.

**Artículo 6.** La institución se encuentra normada por el derecho público conforme lo establece la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 No. 7566 y se encuentra sujeta al control de la Contraloría General de la República, la Autoridad Presupuestaria y la normativa que aplique al sector público.

Su objetivo principal es, garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de los abonados y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, en este sentido, los costos que demande el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiarán con una tasa de un cero coma setenta y cinco por ciento (0,75%) sobre la facturación mensual de los ingresos totales por servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entendidos estos como los ingresos de los servicios de telefonía móvil, telefonía tradicional, telefonía VoIP, internet (fijo y móvil) y líneas dedicadas, así como el desarrollo y el mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

## **8 Estructura de Gobierno institucional**

**Artículo 7.** La Comisión Coordinadora está integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada, y su suplente, cuando corresponda, de cada uno de los siguientes organismos:

- a) Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias;
- b) Caja Costarricense del Seguro Social;
- c) Benemérito Cuerpo de Bomberos;
- d) Ministerio de Seguridad Pública;

- e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes;
- f) Organismo de Investigación Judicial del Poder Judicial;
- g) Instituto Costarricense de Electricidad;
- h) Cruz Roja Costarricense;
- i) Instituto Nacional de las Mujeres;
- j) Otras instituciones, que podrán ser incorporadas a juicio de la Comisión Coordinadora.

**Artículo 8.** Las atribuciones de la Comisión Coordinadora son:

- a) Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.
- c) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- d) Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- e) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

**Artículo 9.** Los miembros de la Comisión Coordinadora no devengan dietas. Este cuerpo Colegiado sesiona una vez al mes el día que se defina por medio de acuerdo firme a partir de las ocho horas y en forma extraordinaria, cuando se requiera y sea debidamente convocada por su Presidente o por la mitad más uno de sus miembros.

**Artículo 10.** El Sistema de Emergencias cuenta con un Reglamento Interno de la Comisión Coordinadora que regula el accionar de esta y de sus miembros, el cual puede ser consultado en el sitio web institucional <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

**Artículo 11.** La Dirección del Sistema de Emergencias es el máximo Jerarca en materia administrativa, financiera y operativa y la responsable de velar de forma integral por la actividad de la institución. Funciona bajo la autoridad de un Director, quien actúa como superior jerárquico y es nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo es liderar las acciones administrativas para garantizar la calidad del servicio y ejecutar los acuerdos operativos tomados por la Comisión Coordinadora para garantizar una atención eficiente y oportuna de las emergencias.

**Artículo 12.** Para cumplir su cometido, cuenta con Servicio Ciudadano y Soporte a la Gestión Operativa, que son los niveles que brindan el apoyo a la Dirección, según sus competencias, para asegurar la adecuada gestión institucional. El desarrollo de las actividades de estos niveles será de conformidad con el ordenamiento jurídico y las directrices de la Dirección, bajo los principios éticos, así como de eficiencia y eficacia. Cada uno cuenta con unidades a cargo, las cuales son coordinadas por un funcionario que es el responsable a ese nivel de la toma de decisiones y de la organización del trabajo para que los procesos se ejecuten adecuadamente.

**Artículo 13.** La toma de decisiones estratégicas recae en el Jerarca institucional, para lo cual podría solicitar las recomendaciones que estime pertinentes de los coordinadores, según cada caso.

**Artículo 14.** Las decisiones técnicas recaen en los coordinadores de Servicio Ciudadano y Soporte a la Gestión Operativa, quienes se harán acompañar de las recomendaciones que brinden los coordinadores de las unidades que las conforman.

**Artículo 15.** Las funciones y actividades, tanto de la Dirección como de las unidades antes indicadas, se encuentran reguladas en el Reglamento de Organización del Sistema de Emergencias 9-1-1 que puede ser consultado en el sitio web institucional <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

## **9 Enfoque de Gobierno de TI**

**Artículo 16.** La unidad de Tecnologías de Información del Sistema de Emergencias 9-1-1 tendrá un enfoque transversal para el respaldo de las actividades del Sistema y contar con una estructura de Gobierno de Tecnologías de Información de conformidad con las mejores prácticas, con actividades y propósitos orientados a la generación de valor, por medio de los resultados de la aplicación de los procesos, servicios e inversiones, con el propósito de cumplir los objetivos institucionales.

**Artículo 17.** Este enfoque será parte integral del Gobierno Institucional, que tiene como propósito impulsar el máximo aprovechamiento de la tecnología, promoviendo el fortalecimiento de las estructuras, lineamientos y procesos para evaluar, dirigir y monitorear la gestión de las tecnologías de información actuales y futuras.

**Artículo 18.** Se deberá priorizar la gestión de Tecnologías de Información, para que brinde el apoyo oportuno y necesario al servicio que se presta al país, con el fin de ayudar en el cumplimiento de la visión y metas propuestas, mediante la participación en el desarrollo estratégico y la planificación de iniciativas.

**Artículo 19.** La unidad de Tecnologías de Información deberá orientar una parte de sus esfuerzos y dentro de las posibilidades institucionales, a mejorar los procesos y servicios por medio de la transformación digital para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

**Artículo 20.** La unidad de Tecnologías de Información debe responder a los procesos de planificación, control y gestión del riesgo establecidos por las normas que regulan la materia y los documentos internos emitidos por la institución.

Los procesos y subprocesos que se deriven de la Unidad de Tecnologías de Información estarán relacionados con la estructura organizativa y contenidos en los documentos institucionales como Manual de Organización, Manual de Procedimientos y Marco de Gestión de TI según corresponda.

**Artículo 21.** El sistema de Gobierno de las Tecnologías de Información en la institución se basa en los siguientes principios<sup>1</sup>, que expresan el comportamiento deseable para orientar la toma de decisiones:

1. **Responsabilidad:** Los individuos y grupos dentro de la institución comprenden y aceptan sus responsabilidades con respecto a la demanda y al suministro de productos y servicios de las TI. Quienes tienen la responsabilidad sobre las actuaciones también tienen la autoridad para llevarlas a cabo.
2. **Estrategia:** La estrategia de la institución tiene en cuenta las capacidades actuales y futuras de las TI; los planes estratégicos de las TI satisfacen las necesidades actuales y futuras de la estrategia de la institución.
3. **Adquisición:** Las adquisiciones de TI se hacen por razones válidas, sobre la base de análisis adecuados y continuados, a través de decisiones claras y transparentes. Hay un adecuado equilibrio entre beneficios, oportunidades, costes y riesgos, tanto a corto como a largo plazo.
4. **Desempeño:** La tecnología de información satisface el propósito de dar soporte a la organización, mediante la provisión de servicios, niveles de servicio y calidad de servicio requeridos para alcanzar los requisitos presentes y futuros del servicio.
5. **Cumplimiento:** La tecnología de Información cumple con la legislación y normativas obligatorias. Las políticas y prácticas están claramente definidas, implantadas y se hacen cumplir.
6. **Conducta humana:** Las políticas de TI, prácticas y decisiones relacionadas con las TI respetan las políticas institucionales con respecto a la ética y comportamiento individual.

---

<sup>1</sup>Principios según en ISO/IEC 38500:2015.

## 10 Marco Estratégico

**Artículo 22.** El Sistema de Emergencias 9-1-1 tiene como misión *“Garantizar una respuesta interinstitucional al país en el trámite de las llamadas e incidentes de emergencia que ingresan al 9-1-1, sustentados en infraestructura tecnológica innovadora, gestión de procesos y un equipo de trabajo disciplinado, distinguido por su compromiso, solidaridad y humanidad.”*

**Artículo 23.** La institución tiene como visión *“Ser reconocidos en el ámbito nacional e internacional como una institución transparente, ágil, de alta interoperabilidad y calidad de servicio en beneficio directo de la población.”*

**Artículo 24.** Los valores institucionales son.

- **Solidaridad:** Colaboración para la atención de las emergencias en donde la vida, la integridad y la seguridad de los ciudadanos se encuentre comprometida. Parte del sentimiento y la actitud social de unidad basada en metas o intereses comunes; se refiere a ayudar sin recibir nada a cambio con la aplicación de lo que se considera es bueno para todos.
- **Disciplina:** Es el cumplimiento de las acciones, normas y procedimientos que determinan las obligaciones y que permiten brindar un servicio de calidad, orden, eficacia y excelencia como parte del deber y responsabilidad, para estar en condiciones de realizar las actividades que nos piden y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedores de la confianza de los ciudadanos.
- **Compromiso:** Tomar conciencia de la importancia y el cumplimiento de la labor, poniendo al máximo las capacidades, conociendo y aceptando las obligaciones de hacer el trabajo con excelencia.
- **Humanismo:** Atención del servicio con comprensión, empatía, sensibilidad, respeto, para prevenir y ayudar en el momento de la emergencia a los ciudadanos

**Artículo 25.** El Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con un Código de ética y conducta institucional, que hace parte integral de las mejores prácticas, donde se reúnen los

valores, principios y comportamientos que deben guiar la conducta de las personas funcionarias, proveedores, contratistas y representantes de la Comisión Coordinadora.

## **11 Gestión institucional**

**Artículo 26.** El Sistema de Emergencias 9-1-1, los titulares subordinados y el personal funcionario se compromete a:

- a) Orientar su gestión brindando servicios de calidad hacia las partes interesadas y tendrá el desafío de implementar acciones para la mejora continua institucional.
- b) Planificar y gestionar recursos orientados para la satisfacción del interés público, tomando en consideración las necesidades de las partes interesadas, para lo cual, deberán promover el intercambio de opiniones, sugerencias, entre la institución y estos grupos.
- c) Establecer una comunicación e información, fluida con los entes que se interactúe, bajo los principios éticos y legales que deben prevalecer.
- d) Girar los documentos normativos, implementarlos, evaluarlos, mejorarlos y actualizarlos, de manera que sean transparentes, equitativos y viables.
- e) Desarrollar sus labores de conformidad con las leyes y procedimientos establecidos para tal fin y en apego de los principios éticos y los valores institucionales.
- f) Denunciar las conductas irregulares de las personas funcionarias independientemente de su posición, ante las instancias competentes.

**Artículo 27.** La Dirección y los titulares subordinados deberán:

- a) Emitir los actos de delegación en ausencia de los titulares, con el objetivo de dar continuidad a los procesos institucionales.
- b) Asumir las decisiones que a cada uno compete, en relación con la atención del puesto y los procesos a cargo.
- c) Velar porque los procesos dentro de su planificación y desarrollo de proyectos o actividades consideren elementos de accesibilidad, transparencia, equidad, ética,

responsabilidad ambiental, seguridad, igualdad, respeto y que estén libres de cualquier tipo de acoso.

## **12 Gestión de Riesgos**

**Artículo 28.** El Sistema de Emergencias 9-1-1 requiere una gestión de riesgos congruente con la importancia del servicio y el impacto que este representa para la población del país. En este sentido, el documento “G-PL-001, Marco Orientador”, establece las pautas para la gestión de riesgos institucional cuyo objetivo tiene el análisis, la valoración y la mitigación de estos a partir de acciones que minimicen su materialización, y por ende menoscaben o no permitan la consecución de los objetivos propuestos.

**Artículo 29.** La capacidad de riesgos refleja el nivel máximo de riesgo que la institución está dispuesta asumir, por lo que en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgos se establecerá el apetito de riesgo.

**Artículo 30.** Los riesgos son gestionados bajo el marco normativo que regula la materia y con la posibilidad de aplicar mejores prácticas para robustecer el proceso.

**Artículo 31.** Sin perjuicio de la gestión de riesgos que todas las personas funcionarias deben realizar, se encuentra debidamente conformado el Comité Gerencial de Riesgos e identificadas sus atribuciones en el documento Marco Orientador, el cual puede ser consultado en el sitio <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

**Artículo 32.** El resultado de los análisis de riesgos se dará conocer a las partes interesadas, según la pertinencia de los grupos a quienes va dirigido el documento. Esta publicación se hace por medio del sitio web <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>, una vez aprobado el informe final de riesgos.

**Artículo 33.** Las líneas de defensa son las unidades o funciones institucionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad, se reconocen tres líneas de defensa:

- **Primera línea:** Normas internas, externas, acciones, medidas de control interno y gestión de riesgos.
- **Segunda línea:** Gestor de Control Interno, Gestión de Control interno individual, Control Financiero, Autoevaluación, Modelo de Madurez.
- **Tercera línea:** Auditoría Interna.
- **Otras líneas de defensa:** Auditoría Externa, entes reguladores y de control.

### **13 Transparencia, comunicación y rendición de cuentas**

**Artículo 34.** La revelación de la información se hará de conformidad con el principio de transparencia por los medios que la institución disponga para ese fin, de manera que se cumpla con la disponibilidad de la información y el acceso a los datos por parte de las personas interesadas. Para efectos de regular la transparencia y acceso a la información se cuenta con el documento “PL-DR-014, Lineamientos sobre transparencia y acceso a la información”, el cual puede ser consultado en <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

**Artículo 35.** Los titulares subordinados, se comprometen a realizar las acciones necesarias para mantener actualizada la página web con la información relevante y pertinente sobre la institución, de conformidad con los documentos que regulan el tema.

**Artículo 36.** La comunicación se considera un proceso integral y estratégico para la gestión institucional, por tanto, debe ser clara, transparente y oportuna, con información precisa, veraz, completa y debidamente respaldada.

**Artículo 37.** Los titulares subordinados deben asegurarse de implementar mecanismos para la preservación, protección, administración y disposición de la información, tomando en consideración aquella que es confidencial, de uso restringido y privilegiada, que la institución regula por medio de la “PL-CC-002 Política para el Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios del 9-1-1” que puede ser consultada en el sitio web institucional <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

**Artículo 38.** El manejo de la información y los datos se regirá bajo los principios éticos y la normativa existente, así como otros que se establezcan a lo interno de la institución.

**Artículo 39.** El Sistema de Emergencias 9-1-1, se compromete a realizar la rendición de cuentas, al menos una vez al año para informar sobre la gestión realizada, para ello se utilizarán los medios que se estimen convenientes para poner al alcance de las partes interesadas la información que no sea confidencial.

#### **14 Gestión de Capital Humano**

**Artículo 40.** La Jerarca del Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus titulares subordinados se comprometen con el desarrollo de los conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes e idoneidad de sus personas funcionarias, estableciendo para ello, políticas y prácticas que incorporen los derechos y deberes constitucionales.

**Artículo 41.** En todos los procesos y procedimientos de Capital Humano se deberá garantizar la justicia, equidad, igualdad imparcialidad y transparencia.

#### **15 Gestión Ambiental**

**Artículo 42.** El Sistema de Emergencias 9-1-1, el jerarca, los titulares subordinados y las personas funcionarias, se comprometen a promover y poner en práctica las políticas, lineamientos, procedimientos, prácticas y programas que se establezcan en la institución orientadas a la sostenibilidad ambiental.

**Artículo 43.** La institución realizará, en la medida de las posibilidades, compras sustentables, y promoverá mecanismos de educación medioambiental con sus personas funcionarias y las comunidades, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

#### **16 Atención Ciudadana**

**Artículo 44.** La Institución canalizará por medio de la oficina de atención al usuario la recepción de inconformidades, solicitudes, consultas o bien oportunidades de mejora que los usuarios del servicio planteen por medio de los canales establecidos para tal fin.

**Artículo 45.** La oficina, contará con información clara y pública sobre los procedimientos para los diferentes trámites que los usuarios pueden realizar con la institución.

**Artículo 46.** La oficina establecerá los procedimientos necesarios para resolver los requerimientos de los usuarios incorporando la simplificación de trámites para mejorar el servicio.

## **17 Controles externos e internos**

**Artículo 47.** El Sistema de Emergencias 9-1-1 en virtud de su naturaleza se somete al control de la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda y Auditorías Externas, así como cualquier otro ente del sector público que requiera información.

**Artículo 48.** El Sistema de Control Interno Institucional busca generar seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, a partir de una gestión oportuna de riesgos.

## **18 Sobre los conflictos de interés y la ética**

**Artículo 49.** Todas las personas funcionarias institucionales se comprometen a aplicar en forma permanente lineamientos que garanticen una actuación ética y que prevenga los conflictos de interés. Para ello la institución cuenta con los documentos “R-DR-004, Reglamento para el trámite de denuncias”, “Código de Ética y Conducta” y “PL-DR-005, Política de Ética y Valores”, los cuales pueden ser consultados en sitio <http://www.911.go.cr/buen-gobierno/>.

## **19 Adopción, vigencia, divulgación del Código de Buen Gobierno Institucional.**

**Artículo 50.** El Código de Buen Gobierno Institucional entrará en vigor a partir de su aprobación y divulgación por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1.

**Artículo 51.** El documento se divulgará a todas las personas funcionarias y se dispondrá para que sea accesible por las partes interesadas por medio de los canales de comunicación con que cuenta la institución.

### **Documentos y referencias**

- R-DR-004, Reglamento para el trámite de denuncias
- Código de Ética y Conducta
- PL-DR-005, Política de Ética y Valores
- PL-CC-002 Política para el Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios del 9-1-1
- PL-DR-014, Lineamientos sobre transparencia y acceso a la información
- G-PL-001, Marco Orientador

### **Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Nombre de quién realizó la modificación</b>	<b>Fecha de Vigencia</b>
2	Ajuste integral del documento.	Comité Ejecutivo de TI	03/10/2023