

# LA GACETA

DIGITAL

Diario Oficial

La Uruca, San José, Costa Rica, viernes 29 de junio de 2012, n. 126

## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

### SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

### REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN

### DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

#### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

Artículo 1°—Que es importante y necesario informar la denominación de los órganos internos del Sistema de Emergencias 9-1-1, con el objetivo de evitar confusiones respecto a su naturaleza jurídica.

Artículo 2°—Que corresponde al Sistema de Emergencias 9-1-1, dictar el Reglamento Autónomo de Organización para distribuir competencias a lo interno de la institución y asegurar por este medio su funcionamiento en el ejercicio de las funciones que le otorga el ordenamiento jurídico.

Artículo 3°—El Sistema de Emergencias estará conformado por las siguientes instancias:

- a. Comisión Coordinadora
- b. Dirección
- c. Los Procesos de Soporte a la Gestión; Entrega del Servicio, y Post-Servicio.

Artículo 4°—Cada proceso tendrá a la interno, la distribución que mejor convenga según las necesidades de la institución.

Artículo 5°—El presente Reglamento de organización interna será aplicable a todas las dependencias y trabajadores del Sistema de Emergencias 9-1-1.

#### CAPÍTULO II

#### De la Comisión Coordinadora

Artículo 6°—La Comisión Coordinadora está integrada, según lo dispone el artículo 4° de la Ley N° 7566, 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 adscritos al 9-1-1:

- Comisión Nacional de Emergencias;
- Caja Costarricense del Seguro Social;
- Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros;
- Ministerio de Seguridad Pública;
- Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes;
- Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia;
- Instituto Costarricense de Electricidad;
- Cruz Roja Costarricense;
- Instituto Nacional de las Mujeres.

Estará presidida por el representante del Instituto Costarricense de Electricidad y funcionará según lo establezca el reglamento que se emita al efecto.

Artículo 7°—Las funciones de la Comisión Coordinadora según lo dispuesto por el artículo 5° de la Ley N° 7566 del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas, son las siguientes:

- 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.

### CAPÍTULO III

#### **De la Dirección**

Artículo 8°—El Sistema de Emergencias 9-1-1 estará a cargo de una Dirección, que será el área rectora en materia administrativa, financiera, y operativa y la responsable de velar de forma integral por la actividad del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Contará con tres áreas de especialidad que completaran su equipo de gestión, a saber Auditoría Interna, Contraloría de Servicios y Planificación y Control Institucional.

Artículo 9°—La Dirección funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad.

Artículo 10.—La Dirección tendrá como objetivo liderar las acciones administrativas del Sistema de Emergencias 9-1-1, para garantizar la calidad en la gestión que brinda, así como ejecutar los acuerdos operativos tomados por la Comisión Coordinadora para garantizar una atención eficiente y oportuna de la emergencia.

Artículo 11.—La Dirección velará por:

- a. Mantener una organización de alto rendimiento
- b. Gestionar acciones administrativas bajo un esquema de mejora continua que garanticen la calidad de los servicios que se brindan.
- c. Gestionar acciones operativas del Sistema de Emergencias 9-1-1 que garanticen una atención oportuna y eficiente de las emergencias.

Artículo 12.—La Dirección tendrá las siguientes funciones:

1. Ejecutar las funciones y responsabilidades dictadas por la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 N° 7566.
2. Actuar como representante Legal del Sistema de Emergencias 9-1-1 ante personas públicas o privadas, y con ello celebrar y participar de todos los actos resultantes de las facultades que la ley le confiere y la Comisión Coordinadora le delegue.
3. Ejecutar las estrategias de servicio para la atención, recepción y transferencias de las llamadas.
4. Planificar, desarrollar, nombrar y suministrar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para ofrecer un servicio de atención de las llamadas de emergencia acorde con las exigencias del país, las necesidades de la población y las instituciones adscritas al 9-1-1.
5. Emitir las políticas, directrices y lineamientos para la planificación, control del servicio, cumplimiento de leyes, y relaciones con los colaboradores, dando las indicaciones necesarias para el logro de los objetivos en consecución con la legislación vigente.
6. Tomar decisiones de trascendencia e impacto a nivel institucional tanto de orden administrativo como operativo para la atención de las llamadas de emergencias.
7. Aprobar y ejecutar el presupuesto anual del Sistema de Emergencias 9-1-1.
8. Velar por la buena marcha del Sistema de Emergencias 9-1-1 y tomar las medidas administrativas, organizacionales, financieras y demás que correspondan con sujeción a las normas aplicables.
9. Aprobar, ordenar y velar por la buena marcha de la estructura organizativa del 9-1-1 y sus procesos a cargo.
10. Cumplir con todas aquellas funciones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

## De la Coordinación de Procesos

Artículo 13.—La Dirección para cumplir con su cometido, contará con coordinadores de proceso, que son los órganos encargados de brindar soporte administrativo y operativo, necesario para gestión institucional.

En todo momento, la actividad de la Coordinación de Procesos se desarrollará de conformidad con el ordenamiento jurídico y las directrices de la Dirección. Cadauna de las áreas o procesos que conforman esta instancia estarán a cargo de un/a coordinador/a de Proceso, quien organiza el trabajo del personal a su cargo.

El coordinador de procesos deberá rendir cuentas a la Dirección del Sistema, quien será su superior jerárquico directo.

Artículo 14.—La Coordinación del Proceso Gestión Entrega del Servicio tendrá a cargo las siguientes actividades:

- a. Asegurar la entrega del servicio de acuerdo con los estándares de calidad e indicadores de gestión que le defina la Dirección.
- b. Gestionar, implementar y dar seguimiento del Plan Estratégico en lo concerniente a los procesos a cargo.
- c. Diseñar los procesos a lo interno, así como la distribución del personal acorde a las necesidades.
- d. Implementar y ejecutar las decisiones y políticas, que en materia operativa dicte la Comisión Coordinadora.
- e. Establecer los niveles de desempeño para sus procesos.
- f. Definir su Plan Anual Operativo alineado con la estrategia Institucional, presupuesto requerido, así como los riesgos asociados para el cumplimiento de su misión. Asimismo, dar seguimiento a la ejecución tanto del plan como del presupuesto asignado y velar porque las acciones de mejora aseguren el cumplimiento de los objetivos.
- g. Proponer los proyectos de los procesos a su cargo, de corto, mediano y largo plazo.
- h. Proponer nuevas alianzas estratégicas y soluciones tecnológicas que permitan la evaluación y renovación del servicio que brinda la institución.
- i. Gestionar la correcta operación de la red corporativa del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- j. Recomendar las políticas en materia de tecnología de información, telecomunicación y de electromecánica con la finalidad de asegurar el óptimo rendimiento de la plataforma tecnológica.
- k. Coordinar acciones para mantener y actualizar las plataformas que brindan el servicio en óptimas condiciones de operación.
- l. Coordinar la implementación de soluciones administrativas y operativas con los procesos a su cargo para garantizar que el servicio al cliente sea eficiente y eficaz y que cumpla con las normas técnicas de calidad respectiva.
- m. Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo del capital humano, recursos tecnológicos, financieros, materiales, para cumplir con los objetivos y metas fijadas por la institución.

Artículo 15.—La Coordinación del Proceso Post Servicio tendrá a cargo las siguientes actividades:

- a. Gestionar, implementar y dar seguimiento al Plan Estratégico en lo concerniente al proceso a cargo.
- b. Diseñar los procesos a lo interno, así como la distribución del personal acuerdo a las necesidades.
- c. Implementar y ejecutar las decisiones y políticas, que en materia operativa dicte la Comisión Coordinadora.
- d. Establecer los niveles de desempeño para su proceso.
- e. Definir su Plan Anual Operativo alineado con la estrategia Institucional, presupuesto requerido, así como los riesgos asociados para el cumplimiento de su misión. Asimismo, dar seguimiento a la ejecución tanto del plan como del presupuesto asignado y velar porque las acciones de mejora aseguren el cumplimiento de los objetivos.
- f. Proponer proyectos de los procesos a su cargo, de corto, mediano y largo plazo, así como visualizar aquellos que se requieren realizar en conjunto con las Instituciones Adscritas para la mejora del servicio y las relaciones Interinstitucionales.
- g. Garantizar a través del proceso de post-servicio la relación con el usuario, de tal manera que sea un insumo para su planificación.
- h. Desarrollar estrategias en conjunto con las Instituciones Adscritas con el fin de lograr que el servicio que se brinda a los usuarios sea percibido como un servicio integral, de calidad y oportuno.
- i. Realizar encuestas de satisfacción que sirvan para conocer mejor a los usuarios y poder así identificar oportunidades de mejora y retroalimentación para la planificación.
- j. Verificar la calidad del servicio que se entrega desde su recepción hasta el cierre del evento, con el fin de detectar puntos vulnerables que requieran de una mejora. Aquellos que incluyan a las Instituciones Adscritas se coordinarán sus mejoras a través de su representante en la Comisión Coordinadora.
- k. Atender los requerimientos que emane la Contraloría de Servicios en materia de inconformidades.
- l. Gestionar el cobro de multas por el uso indebido del Sistema.

m. Atender las solicitudes de información de personas y entes externos que lo requieran.

Artículo 16.—La Coordinación del Proceso Soporte a la Gestión tendrá a cargo las siguientes actividades:

- a. Asegurar el Soporte a la Gestión en cuanto a capital humano, finanzas, contabilidad, proveeduría, asesoría legal, gestión ambiental y otros servicios, de acuerdo con los estándares calidad e indicadores de gestión que le defina la Dirección.
- b. Diseñar los procesos a lo interno, así como la distribución del personal de acuerdo a las necesidades.
- c. Establecer los niveles de desempeño para su proceso.
- d. Implementar y ejecutar las decisiones y políticas, que en materia de soporte a la Gestión dicte la Comisión Coordinadora.

- e. Definir su Plan Anual Operativo alineado con la estrategia Institucional, presupuesto requerido, así como los riesgos asociados para el cumplimiento de su misión. Asimismo, dar seguimiento a la ejecución tanto del plan como del presupuesto asignado y velar porque las acciones de mejora aseguren el cumplimiento de los objetivos.
- f. Proponer los proyectos de los procesos a su cargo, de corto, mediano y largo plazo.
- g. Elaboración, coordinación, implementación y seguimiento de lineamientos y directrices de la Administración Superior para el desarrollo normal de la gestión administrativa.
- h. Gestionar, implementar y dar seguimiento del Plan Estratégico en lo concerniente al proceso a cargo.
- i. Gestionar el proceso financiero contable de la Institución, así como asegurar las inversiones que le permitan obtener la máxima rentabilidad.
- j. Generar políticas y lineamiento sobre ejecución presupuestaria, así como definir los controles necesarios para lograr una ejecución presupuestaria eficiente y su seguimiento.
- k. Generar políticas y lineamientos relacionados con los procesos a su cargo que garanticen la eficiencia y eficacia de las funciones que estos desarrollan.
- l. Diseñar y gestionar un sistema de costos que le permita a la Institución conocer su situación real de gestión, así como que le permita justificar de una manera real sus tarifas y sus inversiones, de tal manera que se convierta en una herramienta eficaz para la toma de decisiones.
- m. Asesorar jurídicamente en materia de Contratación Administrativa, Procesos Administrativos y aplicación de leyes y reglamentos en general.

Artículo 17.—Rige a partir de su publicación.

Rodolfo Jugo Romero, Director.—1 vez.—(IN2012059544).