PARTICIPANTE Irene Salas	FECHA <aaaa-mm-dd> Fecha en que el participante firma el documento</aaaa-mm-dd>
PARTICIPANTE	FECHA
Maritza Alvarado	<aaaa-mm-dd> Fecha en que el participante firma el documento</aaaa-mm-dd>
AUTORIZACIÓN PAI	RA EL PROYECTO
Patricia Hernandez Mata	<aaaa-mm-dd> Fecha en que el patrocinador firma el documento</aaaa-mm-dd>
COORDINADOR DEL PROYECTO	FECHA
Manuel Roda Ramírez	<aaaa-mm-dd> Fecha en que el director del proyecto firma el documento></aaaa-mm-dd>

UBICACIÓN ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO

DIRECCIÓN: <Hipervínculo al sitio donde se encuentra la información del proyecto>

RESPONSABLE: <Nombre completo, teléfono, email, del responsable de los documentos en el sitio>



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

PERFIL DEL PROYECTO

Código F01.2010

Solicitud de Cambio No:

Elaborado por: Planificación y Control

Aprobado por:

Director Sistema de Emergencias 9-1-1

Rige a partir de: 2010-08-16

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
NOMBRE Desconcentración de la Gestión Presupuestaria y Administrativa	CODIGO
COORDINADORES DEL PROYECTO: Patricia Hernández Mata Marvin Vargas Alpízar	FECHA DE ELABORACIÓN 23-08-2013

PERFIL DEL PROYECTO

ENFOQUE DEL PROYECTO- VISIÓN EJECUTIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Crear los mecanismos técnicos y administrativos para desconcentrar al Sistema de Emergencias 9-1-1 del soporte a las operaciones administrativas que le brinda el ICE al Sistema. Lo anterior por cuanto la Contraloría de la República así lo ha solicitado, ya que la Ley que ampara al Sistema indica que el 9-1-1 cuenta con independencia presupuestaria, de administración, de definición de sus recursos humanos y de lo necesario para la atención de las llamadas de emergencia.

PROBLEMA/NECESIDAD/OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS U ORGANIZACIONAL A RESOLVER

Con referencia a la naturaleza jurídica del Sistema de Emergencias 9-1-1, que es un órgano de desconcentración máxima del Instituto Costarricense de Electricidad con personería jurídica instrumental debe administrar los bienes de los cuales es titular, con una gestión independiente del ICE lo que implica la obligatoriedad de formular y ejecutar su presupuesto de forma independiente, así como su gestión administrativa y de Capital Humano.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO A TRAVÉS DECONTRATACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS ICE:

- Se evaluó y determinó la conveniencia de realizar un arrendamiento de equipos y software y no de comprarlos, dado que toda compra requiere de una inversión inicial que en este momento no se tiene.
- Sustentados en la Directriz N°46-H-MICITT la cual insta a que todas las Instituciones evalúen la
 alternativa de comprar servicios en la nube en lugar de comprar tecnología para lograr ahorros a nivel
 de mantenimiento y soporte, costos de actualización, obsolescencia, así como calidad del servicio, ya
 que se pueden establecer acuerdos de niveles de servicio, entre otros, esto nos llevó a realizar un
 estudio de mercado para conocer las diferentes alternativas y costos.
- Las tres empresas consultadas fueron: TECAPRO, CODISA y SOIN, todas expusieron las aplicaciones que poseen y su funcionamiento, de lo cual se ha comparado sus alcances en relación a lo requerido.
- Personeros de la Dirección de Entrega de Empresas del ICE nos ofrecieron brindar la solución completa a través de Servicios Administrados ICE, y considerando que somos parte de la estructura organizacional de esta Institución, se ha considerado conveniente hacer la contratación del servicio a

través de esta modalidad. Adicionalmente, no implica esfuerzo alguno para el Sistema en materia de Contratación Administrativa, ya que este proceso corre a cargo del ICE. Lo anterior hace que sea preferible tener una relación contractual con el ICE, por estar adscritos a él, que con una empresa externa.

 Una conveniencia técnica analizada es que, actualmente toda la conectividad del Sistema es a través de las redes ICE, situación que pone en ventaja al ICE como proveedor del Servicio que se requiere; asimismo el ICE cuenta con un Data center conocido como IDC que, según lo apuntado por sus mismos personeros, es uno de los de mayor capacidad y respaldo del país, lo que nos aseguraría un nivel de servicio y la continuidad de las operaciones tal y como se está planteando.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1. Soporte Tecnológico para la Gestión Administrativa
- 2. Brindar el soporte administrativo requerido para la prestación del servicio.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Dotar al 9-1-1 de los servicios que se requieran para brindar en forma desconcentrada la gestión de soporte administrativo, con un costo no mayor al que actualmente se cancela, en un periodo de 15 meses a partir de setiembre del 2013.

ALCANCE DEL PROYECTO

PRODUCTOS ENTREGABLES

- Gestión de Contratación de los servicios requeridos a través del esquema de servicios administrados que brinda el ICE.
- 2. Etapa de implementación, traslado de información y capacitación del servicio contratado.
- 3. Dotación de un número patronal propio del Sistema.
- 4. Creación de cuenta bancaria pagadora, y lo requerido para la gestión de pagos.
- 5. Creación de pólizas independientes para los riesgos de los trabajadores.
- 6. Negociar el mantener las garantías sociales y laborales al personal del Sistema.
- Negociar con el ICE un convenio para que provea de recursos financieros al Sistema, así como cubrir cualquier excedente negativo no predecible que pudiera surgir, en la etapa de transición hacia la desconcentración total.

EXCLUSIONES

1. Para las nuevas contrataciones de personal se les definirán nuevas condiciones contractuales.

RIESGOS

- 1. Que el ICE no provea de los recursos financieros necesario para la etapa de transición.
- 2. No poder utilizar el esquema de contratación por servicios administrados.
- 3. Que no se pueda trasladar información de las bases de datos del ICE en forma oportuna por los ciclos contables.
- 4. Que al mes de diciembre del 2013 no se tenga finalizado los trámite de la contratación
- 5. Que al mes de junio del 2014 el proceso de implementación no tenga un avance de un 70%, de no cumplirse lo anterior, se formulará el presupuesto 2015 a través del ICE.
- 6. Disminución de los ingresos del Sistema tal que no cubran los costos mínimos de operación.

FIRMAS DE PARTICIPANTES		
Marvin Vargas Alpízar	FECHA	
José Fabio Parreaguirre	FECHA	

© Documento Normativo Propiedad del Sistema de Emergencias 9-1-1, prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

FECHA Patricia Hernández

UBICACIÓN ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO		
DIRECCIÓN:		
RESPONSABLE:		



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

PERFIL DEL PROYECTO

Código F01.2010

Actualizado el: 2011-02-09

Registro No. F01: Versión 2

Rige a partir de: 2011-02-09

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO		
NOMBRE: ORGANIZACIÓN DE ALTO DESEMPELÑO	CODIGO <código a="" con="" control="" estratégicos,="" los="" objetivos="" planificación="" relacionado="" solicitarlo="" y=""></código>	
COORDINADOR DEL PROYECTO Carolina Jiménez (o Patricia Hernández)	nez FECHA DE ELABORACIÓN 03 de septiembre de 2014	

PERFIL DEL PROYECTO

ENFOQUE DEL PROYECTO- VISIÓN EJECUTIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Crear una organización de alto rendimiento a través del esfuerzo, estructura, compromiso del liderazgo y claridad para asegurar el éxito, elementos alineados a la Estrategia institucional – Desarrollo de equipos – Desarrollo personal – Evaluación de desempeño, y obtener resultados sobresalientes convirtiendo a cada colaborador en una herramienta óptima para el desarrollo de la institución.

PROBLEMA/NECESIDAD/OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS U ORGANIZACIONAL A RESOLVER

- Mejoramiento del Clima Organizacional: Determinar factores que afecten el clima organizacional, Crear equipos de integración, así como detectar las habilidades y desarrollar o fortalecer aquellas que sea necesario para cumplir con la organización de alto rendimiento.
- 2. Gestión por Competencias: Pretende la integración de todos los subsistemas de Capital Humano bajo un mismo esquema de gestión basado en competencias, se parte del principio de que las personas son seleccionadas, evaluadas y desarrolladas desde los comportamientos, conductas observables, sin dejar de lado los conocimientos y habilidades que son base fundamental para el desarrollo de las funciones y del desempeño propio en los puestos de trabajo, permite un cambio de cultura organizacional, agrega valor a todos los niveles a partir de la evaluación y autoevaluación del desempeño en busca del cierre de brechas para una efectiva productividad organizacional.
 - a) Perfiles: Que la institución cuente con un instrumento descriptivo de puestos basado en las conductas, conocimientos y habilidades, tomando en cuenta la elaboración del Diccionario de Competencias, Diccionario de Comportamientos, Descriptivo de puestos, procedimientos y políticas para la selección interna y externa, propuesta de incentivos.
 - b) Evaluación del Desempeño: Elaborar un instrumento que ayude a dirigir y supervisar personal pero se debe realizar ligado al perfil por competencias del puesto, así se tendrán parámetros de evaluación del desempeño mínimos y conductas esperadas en el puesto por parte de los colaboradores, estos parámetros ayudaran a cerrar brechas de conocimiento y habilidades para los puestos de trabajo.
 - c) Formación y Desarrollo: Pretende ser una herramienta de comunicación continua con la organización y de gestión como un medio para desarrollar competencias en las personas de manera que sean más eficientes y eficaces, creativas e innovadoras, que puedan contribuir a mejorar los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas, se espera así lograr enriquecer el patrimonio humano de la institución, la personalidad de cada trabajador /a y el capital

intelectual de éste/a donde permita plasmar de una manera concreta el retorno de la inversión en cumplimiento con la meta de la organización de alto rendimiento, a través del cierre de brechas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. CREAR UNA ORGANIZACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- 1- Determinar los factores que afectan el clima organizacional.
- 2- Formar grupos de integración.
- 3- Evaluar el desempeño del personal y su grado de cumplimiento con las metas y resultados que debe alcanzar una organización de alto rendimiento.
- 4- Desarrollar un proceso de transferencia que proporcione al personal los conocimientos y permita la mejora de habilidades que junto con la experiencia optimice sus competencias en el puesto que desempeñan

ALCANCE DEL PROYECTO

PRODUCTOS ENTREGABLES

1. Mejoramiento del Clima:

Propuesta de Modela de Mejoramiento del Clima Organizacional.

Elaboración del Instrumento de Clima Organizacional.

2. Gestión por Competencias:

Diccionario de Competencias.

Diccionario de Comportamientos.

Diccionario de Preguntas.

Manual Descriptivo de Puestos

Procedimiento y políticas para la selección interna y externa por competencias.

3. Evaluación del Desempeño:

Estructura y metodología para evaluación del desempeño.

Instrumento de Evaluación del Desempeño.

Propuesta de incentivos por desempeño.

4. Formación y Desarrollo:

Reglamento de Formación y Desarrollo.

Procedimiento y políticas de Formación y Desarrollo.

Plan de formación basado en competencias.

Diagnóstico de necesidades.

EXCLUSIONES

1. No hay

RIESGOS

- Que el personal asignado para este proyecto no cuente con suficiente tiempo para cumplir en el tiempo meta.
- La resistencia al cambio.
- 3. No disponer de personal capacitado.
- 4. No contar con el personal necesario en las fechas establecidas para el llenado de los instrumentos.
- 5. Poca colaboración para el llenado de los instrumentos.
- 6. Problemas técnicos que afecten el equipo y se pierdan los resultados.

FIRMAS DE PARTICIPANTES

PARTICIPANTE

<Nombre completo y firma de la persona que participó en la elaboración del documento>

FECHA

<AAAA-MM-DD> Fecha en que el participante firma el documento

PARTICIPANTE . <nombre completo="" de="" del="" documento="" elaboración="" en="" firma="" la="" participó="" persona="" que="" y=""></nombre>	FECHA <aaaa-mm-dd> Fecha en que el participante firma el documento</aaaa-mm-dd>	
PARTICIPANTE <nombre completo="" de="" del="" documento="" elaboración="" en="" firma="" la="" participó="" persona="" que="" y=""></nombre>	FECHA <aaaa-mm-dd> Fecha en que el participante firma el documento</aaaa-mm-dd>	
AUTORIZACIÓN PARA EL PROYECT	0	
DIRECTOR <nombre autoriza="" completo="" de="" el="" firma="" la="" persona="" proyecto="" que="" y=""></nombre>	FECHA <aaaa-mm-dd> Fecha en que el patrocinador firma el documento</aaaa-mm-dd>	
COORDINADOR DEL PROYECTO <nombre completo="" de="" del="" el="" encargado="" es="" firma="" la="" persona="" proyecto="" que="" y="">.</nombre>	FECHA <aaaa-mm-dd> Fecha en que el director del proyecto firma el documento></aaaa-mm-dd>	

UBICACIÓN ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO

DIRECCIÓN: <Hipervínculo al sitio donde se encuentra la información del proyecto>

RESPONSABLE: <Nombre completo, teléfono, email, del responsable de los documentos en el sitio>

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PERFIL DEL PROYECTO Código F01.2010 Elaborado por: Solicitud de Aprobado por: Rige a partir de: Planificación y Director Sistema de Emergencias 9-1-1 2010-08-16 Cambio No: Control Registro No. F01: Actualizado el: 2010-08-03 1 Versión 1

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
NOMBRE Plan de Continuidad del Servicio	CODIGO:
COORDINADOR DEL PROYECTO Marvin Vargas Alpízar	FECHA DE ELABORACIÓN 2014-03-27

PERFIL DEL PROYECTO

ENFOQUE DEL PROYECTO- VISIÓN EJECUTIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Con el propósito de ampliar el alcance del Plan de Continuidad del Servicio, el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiere la implementación de un sitio alterno, que ante un problema crítico en su infraestructura tecnológica o la ocurrencia de un desastre que afecte las instalaciones físicas, permita reactivar la prestación del servicio de atención de las llamadas de emergencia en un corto lapso.

Servicios y facilidades requeridas:

- 1. Desviación del tráfico de las llamadas de emergencia a la central telefónica del edificio de Operadoras en el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), San Pedro.
- 2. La central telefónica del edificio de Operadoras recibirá un E1, a través del cual ingresará el tráfico entrante de las llamadas de emergencias enrutado desde la central pública de San Pedro.
- 3. El Sistema de Emergencias 9-1-1 proveerá un equipo marca AVAYA, modelo BCM450, que será interconectado con la central telefónica del edificio de Operadoras el cual, permitirá la comunicación con cinco Despachos de las Instituciones de respuesta. Además de los servicios de voz, esta comunicación facilitará la grabación de las llamadas que sean transferidas a los sitios remotos.
- 4. Se requiere que el ICE facilite el uso de un servidor para la ejecución de la aplicación informática para el trámite de las llamadas al 9-1-1, denominada *Incidentes para la Contingencia (IPC)* así como, el almacenamiento de la información en las diferentes bases de datos.
- 5. Se requiere que el ICE facilite la disponibilidad de 18 posiciones de Operador en las cuales, debe ser instalada y configurada la aplicación IPC, para la recepción y trámite de las llamadas de emergencia. Estas posiciones de Operador deben contar con un computador con conexión al segmento de red del servidor solicitado en el punto No. 4 de este documento. Además, se requiere una extensión telefónica (aparato telefónico o softphone) de la central telefónica del edificio de Operadoras, con la facilidad de grabación de todas las llamadas que se tramitan. La disponibilidad de las estaciones de trabajo y sus extensiones telefónicas serán requeridas únicamente, ante la ocurrencia de un problema que impida hacer uso de la infraestructura tecnológica en las instalaciones del 9-1-1.
- 6. Se requieren cinco servicios VPN con ancho de banda de 2 Mbps, para la comunicación de datos y voz del edificio de Operadoras en el ICE San Pedro con las Instituciones de respuesta inmediata, para

contar con un trámite oportuno y eficiente de los incidentes. Los sitios remotos corresponden a:

- a. Ministerio de Seguridad Pública en San José
- b. Cruz Roja Costarricense en San José
- c. Policía de Tránsito en San José
- d. Cuerpo de Bomberos en Santo Domingo de Heredia
- e. Comisión Nacional de Emergencias en San José
- 7. Para la transmisión de datos y voz con las Instituciones de respuesta, se requiere que el ICE facilite el equipo de comunicación por utilizar en el edificio de Operadoras en San Pedro ya que, en los sitios remotos se utilizarán los equipos de comunicación existentes en la red del 9-1-1.
- 8. Se requiere la coordinación y el establecimiento de un protocolo, que permita el ingreso del personal técnico y operativo del 9-1-1 a las instalaciones del ICE en San Pedro, ante la necesidad de activar el uso del sitio alterno, cualquier día de la semana y a cualquier hora del día.

PROBLEMA/NECESIDAD/OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS U ORGANIZACIONAL A RESOLVER

Ante la ocurrencia de un problema crítico en la infraestructura tecnológica o desastre que afecte las instalaciones físicas del 9-1-1, y que impida la prestación del servicio para la recepción de las llamadas de emergencia, los habitantes del territorio nacional no contarían con un centro de contacto para el reporte de las situaciones de urgencia y solicitudes de ayuda. Por consiguiente, es una necesidad imperiosa que la Institución cuente con un sitio alterno que permita la continuidad del servicio de atención y trámite de las llamadas de emergencia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1. Establecimiento de un convenio de cooperación entre el 9-1-1 y el ICE.
- 2. Instalación y configuración de los servicios VPN
- Instalación y configuración del equipo BCM450 y su interconexión con la central telefónica del edificio de Operadoras
- 4. Instalación y configuración de la aplicación IPC y sus bases de datos
- Confeccionar, aprobar y publicar los procedimientos técnicos y operativos tanto en el ICE como en el 9-1-1, que permitan ejecutar las acciones necesarias para activar la recepción y trámite de las llamadas de emergencia en el sitio alterno.
- 6. Diseñar el protocolo de simulacros para verificar la efectividad de los procedimientos creados para la activación del sitio alterno del 9-1-1, así como la periodicidad en la que se llevaran a cabo.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Coordinar la implementación de un sitio alterno en el edificio de Operadoras en el ICE San Pedro, que permita a la Institución continuar brindando el servicio de atención y trámite de las llamadas de emergencia, ante un fallo crítico en su infraestructura tecnológica o desastre en sus instalaciones físicas, para el mes de octubre del año 2014.

ALCANCE DEL PROYECTO

PRODUCTOS ENTREGABLES

- Requerimientos técnicos y operativos para la implementación del sitio alterno para el 9-1-1.
- 2. Convenio de cooperación entre el 9-1-1 y el ICE.
- 3. Documento de entrega e instalación del equipo marca Avaya modelo BCM450.
- 4. Procedimientos técnicos y operativos para la activación y desactivación de la recepción y trámite de las llamadas de emergencia en el sitio alterno.
- 5. Documento con instrucciones claras y responsables para la ejecución de los simulacros.

EXCLUSIONES

1. Se excluirán los sitios remotos de las Instituciones de respuesta inmediata que se encuentran ubicados en provincias diferentes a San José, y los Despachos de aquellas instituciones que no son de respuesta

© Documento Normativo Propiedad del Sistema de Emergencias 9-1-1, prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

inmediata.

RIESGOS

- 1. Que ante la ocurrencia de un desastre en la provincia de San José, la afectación abarque además de las instalaciones físicas del 9-1-1, el edificio que albergará al sitio alterno en el ICE San Pedro.
- 2. Que el personal del ICE desconozca los procedimientos establecidos al momento de requerirse la activación del Plan de Continuidad del Servicio, que impidan el desvío oportuno de las llamadas de emergencia y limiten el acceso del personal al sitio alterno.
- Carencia de recurso humano operativo del 9-1-1 para atender las llamadas de emergencia en el sitio alterno, por dificultades en el traslado o por fallos en los medios de comunicación para contactar al personal.

FIRMAS DE PAI	RTICIPANTES
PARTICIPANTE	FECHA
Magda Madrigal Muñoz	
PARTICIPANTE	FECHA
Guiselle Núñez Navarro	
PARTICIPANTE	FECHA
Rodrigo Enríquez Ibarra	
PARTICIPANTE	FECHA
Andrey Soto Rodriguez	
AUTORIZACIÓN PAI	RA EL PROYECTO
DIRECTOR	FECHA
José Fabio Parreaguirre Camacho	
COORDINADOR DEL PROYECTO	FECHA
Marvin Vargas Alpízar	

UBICACIO	ON ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO
DIRECCIÓN:	
RESPONSABLE:	



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

PERFIL DEL PROYECTO

Código F01.2010

Actualizado el: 2011-02-09

Registro No. F01: Versión 2

Rige a partir de: 2011-02-09

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO		
NOMBRE Plan de Comunicación	CODIGO	
COORDINADOR DEL PROYECTO Gerardo García M.	FECHA DE ELABORACIÓN 1/09/2014	

PERFIL DEL PROYECTO

ENFOQUE DEL PROYECTO- VISIÓN EJECUTIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Elaborar un plan de comunicación de un plazo de 4 años en el cual se pueda de manera estratégica hacer de conocimiento de la población los beneficios de llamar al 9-1-1 y el uso adecuado del mismo.

PROBLEMA/NECESIDAD/OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS U ORGANIZACIONAL A RESOLVER

Es de conocimiento de la Institución que la población desconoce todos los beneficios y facilidades que brinda el 9-1-1para la atención de llamadas de emergencia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Posicionar al 9-1-1 como una institución especialista en la atención de llamadas de emergencia.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Planificar una estrategia de comunicación que al final del periodo de acción, la mayoría de la población costarricense conozca cómo funciona el 9-1-1 y los beneficios que brinda.

ALCANCE DEL PROYECTO

PRODUCTOS ENTREGABLES

1. Campañas de comunicación.

EXCLUSIONES

1

RIESGOS

1. Falta de presupuesto para realizar las campañas que comprende el plan de comunicación.

FIRMAS DE PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	FECHA	
Gerardo García Murillo	1/9/2014	
PARTICIPANTE	FECHA	
PARTICIPANTE	FECHA	

AUTORIZACIÓN PARA EL PROYECTO

DIRECTOR	FECHA
José Fabio Parreaguirre	
COORDINADOR DEL PROYECTO	FECHA
Gerardo García Murillo	

UBICACIÓN ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO		
DIRECCIÓN:		
RESPONSABLE:		



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

PERFIL DEL PROYECTO

Código F01.2010

Actualizado el: 2011-02-09

Registro No. F01: Versión 2

Rige a partir de: 2011-02-09

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO		
NOMBRE Plan de comunicación interno	CODIGO	
COORDINADOR DEL PROYECTO Gerardo García Murillo	FECHA DE ELABORACIÓN 1/09/2014	

PERFIL DEL PROYECTO

ENFOQUE DEL PROYECTO- VISIÓN EJECUTIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Plan de comunicación interno para desarrollar canales para mantener al personal institución informado de las situaciones que acontecen dentro de la institución y que son de vital conocimiento de todo el personal.

PROBLEMA/NECESIDAD/OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS U ORGANIZACIONAL A RESOLVER

Mejorar la comunicación interna de la institución, para mantener una buena disposición del personal a colaborar cuando se le requiera.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Dar a conocer los temas relevantes de la institución al personal.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Informar a todo el personal de las situaciones relevantes y positivas que susceden en el sistema, además de informar de cambios o acciones que se presenten en la institución, de manera tal que todo el personal tenga el mismo nivel de información en los temas que corresponda.

ALCANCE DEL PROYECTO

PRODUCTOS ENTREGABLES

- 1. Plan de comunicación interno
- 2. Comunicados internos
- 3. Boletín interno.

EXCLUSIONES

1.

RIESGOS

- 1. Falta de presupuesto para materiales necesarios para la elaboración de materiales.
- Poco apoyo de parte de las áreas.

FIRMAS DE PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	FECHA	
Gerardo García Murillo	1/9/2014	
PARTICIPANTE	FECHA	

PARTICIPANTE	FECHA	
AUTORIZACIÓN PA	RA EL PROYECTO	
DIRECTOR	FECHA	
José Fabio Parreaguirre		
COORDINADOR DEL PROYECTO	FECHA	
Gerardo García Murillo		

UBICACIÓN ELECTRÓNICA DEL DOCUMENTO		
DIRECCIÓN:		
RESPONSABLE:		



CONTRATO 2014000075 CONTRATO DE VENTA DE SERVICIOS ADMINISTRADOS ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Entre nosotros, INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, entidad autónoma del Estado costarricense, cédula jurídica cuatro- cero cero cero-cero cuarenta y dos mil ciento treinta y nueve, representado en este acto por el señor JAIME PALERMO QUESADA, mayor, casado, ingeniero industrial con maestría en administración de empresas, cédula de identidad número tres-doscientos treinta y nueve-ciento veintiocho, en su condición de GERENTE DE TELECOMUNICACIONES con facultades de APODERADO GENERALÍSIMO SIN LÍMITE DE SUMA, en adelante y para efectos de este instrumento denominado "ICE" y el SISTEMA. DE EMERGENCIAS 9-1-1, cédula jurídica número tres- cero cero siete-dos uno tres nueve dos ocho, representada por el señor JOSÉ FABIO PARREAGUIRRE CAMACHO, mayor, divorciado, ingeniero en mantenimiento industrial, cédula de identidad número cuatro-ciento seis-quinientos cincuenta y dos, vecino de Aserrí, en su condición de DIRECTOR Y JERARCA SUPERIOR del SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1, en adelante y para efectos de este instrumento denominado "Cliente", y denominados en forma conjunta "las Partes", hemos convenido en celebrar el presente "CONTRATO DE VENTA DE SERVICIOS ADMINISTRADOS", de conformidad con los el artículo 2, inciso c) de la Ley de Contratación Administrativa (N°7494 de 2 de mayo de 1995), artículo 130 de su Reglamento (Decreto Ejecutivo Nº33411-H de 27 de setiembre de 2006), artículos 6, 9 y 10 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones (№8660 del 8 de agosto de 2008) y el artículo 111 del Reglamento al Título II de la Ley Nº8660 (Decreto Ejecutivo Nº35148 del 24 de febrero de 2009), así como en el Clausulado sigulente:

Contrato 2014000075

Heres

ICE D.J.1

D.J.1

D.J.1

D.J.1

D.J.1

Página 1 de 66



CLAUSULADO

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.

1.1 El presente Contrato tiene por objeto brindar al Cliente el Servicio Administrado de infocomunicación de una solución 100% Web de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), en la nube del tipo Software como Servicio, implementado en el Centro de Datos del ICE, la cual integre los servicios de gestión administrativa-financiera requeridos por el Cliente Sistema de Emergencias 9-1-1, en sus oficinas centrales ubicadas en Llorente de Tibás, San José. El mismo es integral e indivisible y se desarrollará en dos fases, a saber: Fase 1 parametrización e implementación del servicio y la Fase 2 operación del servicio.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES.

- 2.1 Actualizaciones (Up grade): Se refiere a las nuevas versiones que recibe un sistema, software, aplicación o hardware. Son actualizaciones diseñadas para remplazar una versión previa de un determinado producto.
- 2.2 Administrador de Contrato: Funcionario designado por cada una de las partes, para dar el seguimiento, fiscalización y coordinación a todo lo referente a la ejecución contractual.
- 2.3 Administración y gestión del servicio: Contempla la planificación, diseño, organización, dirección, control, soporte, supervisión, monitoreo y mantenimiento de las redes, los dispositivos, software y los recursos necesarios para brindar el servicio, con el fin de que el Cliente obtenga el máximo beneficio posible del mismo.
- 2.4 Aplicativo: Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo. Una aplicación de software suele tener un único objetivo: en este caso sería que el usuario pueda acceder y utilizar el servicio.

Here

Página 2 de 66





- 2.5 Boleta de Control de Visitas: Documento utilizado durante las visitas al sitio del Cliente, donde deberá anotarse todos los detalles que esta indica según el Anexo 4.
- 2.6 Codificación de catálogos: Consiste en definir y digitar información directamente en el sistema.
- 2.7 Caso Fortuito: El caso fortuito es un hecho humano, de carácter imprevisible, en el cual a pesar de haber actuado con la diligencia debida, imposibilite total o parcialmente a alguna de las Partes para cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Contrato. Tales como incendios, vandalismo, conmoción civil, revolución, sabotaje, entre otros.
- **2.8 Configuración:** Programación inicial y cambios posteriores que requiere el Servicio Administrado con el fin de atender solicitudes del Cliente.
- 2.9 Condiciones idóneas: Se refiere a las condiciones que el Cliente debe asegurar al ICE para la correcta instalación y operación del servicio que se le brinda, tales como espacio en sus instalaciones, condiciones eléctricas, seguridad y condiciones ambientales necesarias para instalar y poner en operación de forma óptima el presente Servicio Administrado.
- **2.10** Conectividad: Son todos y cada uno de los medios con los cuales las instalaciones del Cliente, se enlazan a la red del ICE.
- 2.11 Data Center: Ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información.
- 2.12 Defectuosa ejecución contractual: Corresponde a incumplimientos de las responsabilidades contractuales de las Partes, que no necesariamente interrumpen el servicio.
- 2.13 Desplazamiento extraordinario: Son todas aquellas visitas promovidas o solicitadas por el Cliente, con motivo de la ejecución del presenta Contrato y que no se ameritaba el realizarlas o que el trabajo, para el cual se desplazó al sitio del Cliente, no se pudo

Contrato 2014000075

18 34 34

Meet





- realizar por responsabilidad del Cliente. El desplazamiento extraordinario generará costos adicionales para el Cliente.
- 2.14 Diagramación de procesos del Cliente: Consiste en representar de manera gráfica los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye, además, toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como el flujo por el que pasa el proceso, las entidades o áreas que participan el proceso, aprobaciones requeridas, entradas y salidas de información, tiempos de duración en cada punto, entre otros. Estas se conocen bajo los términos de operaciones, transportes, inspecciones, retrasos o demoras y almacenajes.
- 2.15 Diseño: Se refiere al proceso previo de creación y desarrollo para producir el servicio.
- 2.16 ERP: Software de gestión integrada y se define como grupo de módulos conectados a una única base de datos. El ERP es un paquete de software que permite administrar todos los procesos operativos de una empresa, integrando varias funciones de gestión en un único sistema.
- 2.17 Empresario Comercial: Corresponde aquella persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que el ICE seleccione para llevar a cabo la implementación y operación de un Servicio Administrado en forma conjunta.
- 2.18 Exclusividad de los elementos del Servicio Administrado: Se entenderá como exclusividad el hecho de que todos los elementos necesarios para brindarle al Cliente el Servicio Administrado, serán utilizados única y exclusivamente para dicho servicio.
- 2.19 Fecha de corte: Fecha en que se cierra el ciclo de lectura para efectos de facturación en un período de 30 días naturales.
- 2.20 Fuerza Mayor: La fuerza mayor es un acontecimiento de la naturaleza que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse. Ciertos hechos pueden ser citados como típicos de fuerza mayor, por ejemplo, los fenómenos atmosféricos y naturales como terremotos, tempestades, inundaciones, crecidas, lluvias, rayos, incendios, etc.

Contrato 2014000075

Página 4 de 66



- **2.21** Homologaciones: Consiste en analizar la información del sistema legado (origen) y asoclar la información equivalente en el sistema destino.
- 2.22 Infraestructura requerida para brindar el servicio: Trabajos que se requieren en la infraestructura del Cliente para la correcta instalación y operación de los elementos utilizados para brindar el Servicio Administrado.
- 2.23 Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una degradación de la calidad del mismo.
- 2.24 Información confidencial: Cualquier información, electrónica, escrita o verbal, relacionada con el cumplimiento de las funciones, los asuntos u operaciones de las partes o aquella que es propia de los usuarios del servicio que ostente la condición de confidencial conforme la ley, autoridad competente o este Contrato, que no puedan ser comunicados o revelados a terceros, directa o indirectamente.
- 2.25 Ingeniería: Se considera Ingeniería cualquier modificación vía remota a la presente solución que no implique gastos adicionales para el ICE y según el alcance indicado en el Anexo 8 del presente documento.
- 2.26 Instalación del Servicio Administrado: Contempla la instalación de todos los elementos e infraestructura necesarios para brindar el servicio contratado por el Cliente, así como los procedimientos, protocolos y pruebas para verificar que el servicio se encuentra en las condiciones correctas y finaliza con la firma de acta de aceptación por el Cliente.
- 2.27 Integridad: Se entenderá como la conservación integral de la información, abarcando la no alteración, modificación, copia o eliminación de parte o de toda la información, esto mientras es transmitido a través del Servicio Administrado.
- 2.28 Líder de implementación: Persona autorizada por cada una de las partes para coordinar lo relativo a la implementación del servicio.

Attes

Página 5 de 66



- 2.29 Mantenimiento correctivo: Labor que se realiza con el fin de resolver un incidente, mediante el soporte o atención personalizada que el ICE o un tercero autorizado por éste, brinda al Cliente. Esta atención debe realizarse en los términos regulados en este documento y conlleva los siguientes niveles:
 - 2.29.1 Atención de Incidentes Nivel 1: Este servicio es brindado por el 800 800 ADMI, su finalidad es ser el punto de contacto único del Cliente para la atención de incidentes vía telefónica y utilizando un procedimiento prestablecido, para resolver las incidencias que se presentan comúnmente, en caso de que no sea capaz de resolverla, escalará la misma al segundo nivel.
 - 2.29.2 Atención de Incidentes Nivel 2: Este nivel es el responsable de atender y solucionar remotamente por medio del sistema de gestión, los incidentes que no puedan ser resueltos por el primer nivel y de aquellas que sean detectadas proactivamente por medio de las herramientas de gestión existentes. En caso de no poder resolver el incidente procederán a escalarlo al tercer nivel.
 - 2.29.3 Atención de Incidentes Nivel 3: Este nivel es el responsable de atender y solucionar en sitio los incidentes que no puedan ser resueltos por el nivel dos, en caso de que sea necesario se debe realizar todas las gestiones pertinentes para restablecer el servicio.
- 2.30 Mantenimiento preventivo: Consiste en realizar trabajos a la solución implementada en fechas programadas en coordinación con el Cliente y sin que estos hayan sido afectados por un incidente. Esta labor se realiza con el fin de asegurar el buen funcionamiento del servicio, donde las acciones que en ellos se ejecutan y su periodicidad se indican en el presente Contrato.
- 2.31 Mapeo de datos: Consiste identificar los datos del sistema legado (que posee las fuentes de información) que van a ser requeridos para la carga de datos en el nuevo sistema.
- 2.32 Monitoreo: Seguimiento permanente al desempeño de la solución.

Acces

Página 6 de 66



- 2.33 NBD: Se refiere al siguiente día laboral hábil.
- 2.34 Plan de implementación: Es el documento donde se detallan el plan de trabajo a seguir para materializar y poner en operación el servicio.
- 2.35 Puesta en operación del servicio: Son todas las labores, procedimientos y pruebas que se realizan para verificar que el servicio se encuentra en las condiciones correctas acordadas en este documento, y finaliza con la ejecución de los protocolos de pruebas y firma de acta de aceptación del Servicio.
- 2.36 Reglas: Conjunto de condiciones, consideraciones y exclusiones que hay que aplicar a la información que se va a cargar al sistema, de manera que la misma se transforme según los requerimientos del nuevo sistema.
- 2.37 SaaS: Se refiere a brindarle al Cliente software como un servicio.
- 2.38 Servicio Administrado: Son aquellos servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones bajo la modalidad llave en mano, que se brindan a los clientes del ICE sean públicos o privados. Estos servicios puede brindarlos el ICE por sí solo o bien contando con la participación de un Empresario Comercial, en donde éste último aporta elementos complementarios que en combinación con los servicios que brinda el ICE que permiten satisfacer la necesidad del Cliente. En este tipo de servicios no existe traspaso de la propiedad de ningún bien al Cliente, sino que el pago se realiza por el servicio recibido y para ello cumple con determinados estándares de calidad. En este tipo de Acuerdos en el momento en que se finaliza la relación contractual el propietarlo de los equipos los retira bajo su costo.
- 2.39 Servidor Virtual Hosting: Se conoce como servidor virtual a una partición dentro de un servidor que habilita varias máquinas virtuales dentro de dicha máquina por medio de varias tecnologías.
- 2.40 Sistema legado: Un sistema legado es un sistema informático que ha quedado anticuado pero continúa siendo utilizado por una organización y no se quiere o no se puede reemplazar o actualizar de forma sencilla.

Contrato 2014000075









- 2.41 Sitio: Se refiere a las instalaciones en donde se brinda el Servicio Administrado.
- 2.42 Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. En la práctica el software puede clasificarse de la siguiente manera:
 - Software de sistemas (sistemas operativos, controladores, herramientas de diagnóstico, utilidades, etc).
 - Software programación (herramientas de desarrollo de software, como por ejemplo Cold Fusion, entre ótros).
 - Software de aplicación (aplicaciones ERP, Bases de datos, aplicaciones ofimáticas, entre otros).
- 2.43 Tiquete de incidente: Registro que se lleva en la herramienta de gestión de incidentes del ICE, la cual identifica el evento específico que causa la incidencia.
- 2.44 Topología de solución: Evidencia gráfica que muestra los elementos físicos que integran una la solución para brindar el servicio, así como sus características fundamentales, organización e interrelación.
- 2.45 Validación de datos: Consiste en revisar que la información cargada en el sistema destino este completa y corresponda a la que se encuentra en el sistema legado. Para realizar esta verificación se deben ejecutar reportes cuantitativos (mediciones de cantidad de registros) y cualitativos (algoritmos de control de datos) de la información migrada.

CLÁUSULA TERCERA: RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. El cliente se compromete a lo siguiente:

3.1 Atender los requerimientos del ICE, que sean necesarios para la prestación del Servicio Administrado, garantizando de esta forma las condiciones requeridas para ejecutar el plan de implementación y de operación del servicio según se regula en el presente Contrato.

Página 8 de 6

Contrato 2014000075



- 3.2 Realizar en conjunto con el ICE el plan de implementación en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, donde se establezca el cronograma detallado de implementación del servicio, el cual define las fechas de realización de las visitas al sitio donde se instalará, los tiempos de instalación, entrega y puesta en operación del servicio, procedimientos los protocolos de pruebas integrales, así como los roles y responsabilidades de las partes, de conformidad con el presente Contrato.
- 3.3 Aprobar el plan de implementación en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de entrega por parte del ICE. Caso contrario se podrían presentar atrasos en el tiempo de implementación no atribuibles al ICE.
- 3.4 Proveer al ICE durante el proceso de elaboración del plan de implementación, la información técnica, legal, de infraestructura y otras tales como políticas, normas y perfiles, entre otros, que se consideren necesarias para el adecuado dimensionamiento, instalación y configuración de la solución contratada.
- 3.5 Facilitar personal necesario con un 100% de disponibilidad en cada etapa de la Fase 1, el cual informará, definirá y aprobará la ubicación de los datos y elementos que soportan el servicio a implementar, y participará en la revisión de los datos una vez cargados en el Servicio de ERP. Este personal del Cliente realizará junto con el ICE y personal autorizado por éste, el análisis del entorno empresarial que contempla: el mapeo de datos, la creación de reglas, la codificación de catálogos, homologación, la validación de datos, la diagramación de los procesos, entre otros.
- 3.6 Entregar al ICE la información e históricos necesarios para las bases de datos que se requieren para el adecuado funcionamiento de la presente solución, de acuerdo a los requerimientos del ICE, según las fechas que se establezcan en el plan de implementación.
- 3.7 Cancelar los montos correspondientes al Servicio Administrado, en el tiempo y según la forma de pago pactada en el presente Contrato.

Contrato 2014000075

Accel

Página 9 de 66



- 3.8 Abstenerse de realizar alteraciones, reparaciones o mantenimiento a la solución administrada que el ICE le brinda, a fin de no perder la garantía. En caso de comprobarse que se han generado incidentes o daños en los elementos que soportan el Servicio Administrado, producto de una manipulación por parte del Cliente o un tercero autorizado o no por éste, el ICE trasladará la responsabilidad económica al Cliente de los costos en que incurra por el restablecimiento del servicio, incluyendo la sustitución de los elementos afectados por dicha causa, los cuales NO serán cubiertos por la garantía del servicio brindada por el ICE.
- 3.9 Brindar la información necesaria para la realización de las ingenierías al momento de solicitarlas, de acuerdo a los requerimientos indicados en el presente Contrato, así como revisar, objetar o aceptar las ingenierías diseñadas por el ICE.
- 3.10 Cumplir con las fechas estipuladas en el presente Contrato y en el Plan de implementación. En caso de que se den atrasos en el cronograma de instalación por causas atribuibles al Cliente, el plazo de implementación será ajustado acorde a la cantidad de días de atraso que se presenten, hasta un máximo de 10 días hábiles. Este atraso no generará ningún tipo de responsabilidad para el ICE y a su vez el Cliente deberá asumir cualquier costo adicional que este atraso implique. Para efectos de cobro se aplicará lo establecido en la cláusula 11.9
- 3.11 Firmar el acta de aceptación del servicio o recepción definitiva, en un plazo máximo de24 horas posteriores a la ejecución de las pruebas aprobadas por las partes.
- 3.12 Responsabilizarse en caso de presentarse atrasos en la implementación o ejecución del servicio, por razones atribuibles al Cliente, por lo que el ICE no asume ningún tipo de responsabilidad al respecto.
- 3.13 Contar con una ventanilla única en horario de 24x7x365, con el fin de centralizar el reporte de incidentes, la cual debe conocer el diseño del servicio, así como el procedimiento de escalamiento de incidentes.

According



- 3.14 Adquirir con el ICE los enlaces de telecomunicaciones necesarios para la prestación del Servicio Administrado, con una vigencia equivalente a la del presente Contrato y sus prórrogas. Lo anterior por razones de carácter técnico, seguridad de datos y garantía del servicio. Las condiciones de los mismos son de carácter regulado.
- 3.15 Atender el requerimiento del ICE de ampliar la capacidad de almacenamiento requerida para la operación del Servicio, en los casos que se alcance el 85% de utilización, para ello el ICE cotizará el aumento en capacidad requerido y el Cliente deberá aceptarlo, de lo contrario el ICE queda eximido de cualquier inconveniente que se presente en la operación de la Solución.
- 3.16 El Cliente se hace responsable de los errores que puedan surgir a partir del mal uso que él realice del servicio.
- 3.17 Facilitar los recursos de salas de trabajo con escritorios, sillas, teléfono, proyector, pizarra, acceso a internet, computadores personales, así como recursos para laboratorios, parqueo para participantes, con el fin de que se pueda realizar la implementación del servicio descrita en el presente documento.
- **3.18** Cumplir con todas las demás responsabilidades que se encuentran reguladas en el presente Contrato.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL ICE. El ICE se compromete a:

- 4.1 Proporcionar al Cliente una solución de Servicio Administrado integral para ser implementada en el sitio(s) y los términos establecidos en este documento.
- 4.2 Brindar como parte de la solución de Planificación de Recursos Empresariales, los servicios para las áreas de recursos humanos, información financiera y contable, así como la de proveeduría, según se detalla en el Anexo 2.
- 4.3 Brindar a partir de la puesta en operación del servicio, el mantenimiento preventivo que el ICE considere necesario para otorgar el Servicio Administrado.

Hurs)

Página 11 de 66



- 4.4 Realizar en conjunto con el Cliente el plan de implementación en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato donde se establezca el cronograma de implementación del servicio, el cual define las fechas de realización de las visitas al sitio donde se instalará, los tiempos de instalación, entrega y puesta en operación del servicio, procedimientos los protocolos de pruebas integrales, así como los roles y responsabilidades de las partes, de conformidad con el presente Contrato.
- 4.5 Convertir los datos brindados por el Cliente, al formato requerido para cargar la información al sistema que soporta el servicio.
- 4.6 Suministrar la capacidad de almacenamiento indicada en el Anexo 2, Tabla 9 durante el plazo de ejecución del Servicio.
- 4.7 Emitir la factura por el Servicio Administrado contratado.
- 4.8 Diseñar e implementar las ingenierías solicitadas por el Cliente y que se encuentran incluidas dentro del precio de este Contrato (según lo establecido en la Cláusula Novena).
- 4.9 Ejecutar en conjunto con el Cliente el protocolo de pruebas integrales una vez implementado el servicio.
- 4.10 Cumplir con las garantías estipuladas en el presente Contrato.
- 4.11 Restablecer el servicio ante cualquier afectación, según las condiciones pactadas.
- 4.12 Cumplir con las normas de seguridad establecidas por el Cliente, en donde se van a instalar elementos de la solución, asegurando la integridad física de las personas que van a participar en las instalaciones.
- 4.13 Definir el plan de respaldos en conjunto con el Cliente durante la Fase 1 de implementación del presente servicio.
- 4.14 Ejecutar el plan de respaldos que se definió en el punto anterior, durante la Fase 2 de operación del Servicio. Los respaldos serán realizados sobre el mismo recurso de almacenamiento descrito en la Tabla 9 del Anexo 2.

Hees

Página 12 de 66



4.15 Cumplir con todas las demás responsabilidades que se encuentran reguladas en el presente Contrato.

CLÁUSULA QUINTA: INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SERVICIO.

- 5.1 Con el objeto de supervisar la correcta implementación de la solución, las partes en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la firma del Contrato informarán formalmente el nombre de la persona responsable de dicha supervisión.
- 5.2 El ICE o un tercero autorizado por este será el responsable de instalar, configurar y dejar operando el servicio, en el sitio que se indica en el Anexo 1.
- 5.3 El correcto funcionamiento de la solución deberá ser debidamente aprobado por el Cliente mediante la firma del Acta de Aceptación del Servicio.
- 5.4 El ICE comunicará por escrito al Cliente la finalización de la Fase 1 de instalación del servicio, para que en un plazo máximo de 2 días hábiles se realicen las pruebas de aceptación.
- 5.5 Después de realizadas las pruebas, el ICE contará con un máximo de 2 días hábiles para comunicarle al Cliente la finalización de la instalación y proceder con la firma del acta de aceptación del servicio, con base a lo acordado en el presente Contrato. En caso de presentarse inconsistencias en la instalación, se realizarán los cambios necesarios dentro del plazo de implementación establecido.
- 5.6 Si el ICE informa al Cliente que los cambios solicitados en el punto anterior ya fueron ejecutados, las partes procederán a realizar las pruebas integrales correspondientes.
- 5.7 El ICE deberá documentar y salvaguardar la configuración final con la que fue aceptada la instalación del servicio que se referencia en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 5.8 Ambas partes deberán resguardar y custodiar las pruebas y el acta de aceptación realizadas.

All

Página 13 de 66 D.J.

1.00



5.9 Se define como "aceptación de una etapa o fase" el cumplimiento de la misma con los requerimientos o alcances previamente negociados y documentados. El ICE con cada fase o etapa de ésta, documentará las pruebas realizadas, o las certificaciones del sistema ERP que documentan que se cumple con los requerimientos y/o alcances pactados. En caso de que por razones de retrasos en las migraciones de datos no le sea factible al Cliente realizar pruebas de funcionalidad, el ICE podrá realizarlas con un set de datos de prueba, diseñado por el mismo ICE a efecto de demostrar el cumplimiento de la funcionalidad.

CLÁUSULA SEXTA: TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

6.1 El ICE contará con un máximo de 9 meses para la Fase 1 - parametrización e Implementación del servicio y 60 meses para la Fase 2 de operación, para un total de 69 meses de ejecución, contados a partir de la firma del presente Contrato.

CLÁUSULA SETIMA: DISEÑO DE LA SOLUCIÓN.

- 7.1 El ICE deberá realizar la configuración final, de acuerdo al diseño definitivo de la solución a implementar, según se determine durante la etapa de implementación.
- 7.2 La topología típica de referencia a instalar en el presente Servicio Administrado se muestra en el Anexo 7.
- 7.3 El ICE validará con el Cliente el diseño de la solución a instalar, dicha validación se realizará por medio de la firma del personal designado por las partes para realizar la implementación según Anexo 3.
- 7.4 Cualquier variación que el Cliente requiera a la solución descrita en los términos del presente Contrato, se tomará como un requerimiento adicional cuya viabilidad y costo será negociado con el Cliente.

Herri

Página 14 de de D.J.



CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA DEL SERVICIO. El ICE garantiza al Cliente lo siguiente:

- 8.1 Que el servicio contratado se brinda en condiciones de óptima calidad, con garantía contra defectos de fabricación en los elementos que los soportan, buscando que se cumpla con las condiciones de idoneidad necesarias para el buen funcionamiento de los servicios objeto del presente Contrato.
- 8.2 El diseño del servicio a nivel de arquitectura de servidores que lo soportan, garantiza el correcto funcionamiento del mismo para un total de 150 usuarios concurrentes. Cualquier requerimiento adicional de usuarios debe ser analizado en función al diseño de arquitectura de servidores del servicio, detallado en este Contrato en el Anexo 2 y Anexo 7, en caso de requerir un aumento en las capacidades de procesamiento, puede tener un costo adicional.

CLÁUSULA NOVENA: INGENIERÍAS.

- 9.1 El ICE se compromete a realizar hasta un máximo de 7 ingenierías mensuales durante los primeros 2 meses de la fase 2 de operación del servicio y posteriormente un máximo de 5 ingeniería mensuales por lo que resta del Contrato, no acumulativas, sin costo adicional, conforme al requerimiento que realice el Cliente, en los términos establecidos en el presente Contrato. Cualquier ingeniería adicional a las mencionadas, tendrá el costo que se indica en la Cláusula Décima Cuarta.
- 9.2 La solicitud de cualquier ingeniería de parte del Cliente vendrá acompañada con la información siguiente:
 - 9.2.1 Descripción detallada del trabajo solicitado.
 - 9.2.2 Detalle de los elementos involucrados.
- 9.3 En caso de que el ICE determine que no cuenta con los requerimientos completos indicados para el desarrollo de la ingeniería solicitada por el Cliente, procederá inmediatamente a comunicárselo a éste último, indicándole cuales son los datos faltantes.

Aux

Página 15 de 66





9.4 El periodo mensual para el conteo de las ingenierías se realizará con base en la fecha de facturación definida por el ICE para el Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SERVICIO Y ACTUALIZACIONES.

- 10.1 El mantenimiento preventivo forma parte de la solución y se realizará cada 6 meses, durante la Fase 2 de operación de éste servicio y sus prórrogas, en el horario establecido en la Cláusula Décima Tercera. La realización de este mantenimiento, se coordinará previamente con el Cliente en la figura del Administrador de Contrato.
- 10.2 Una vez realizado el mantenimiento correspondiente se generará un informe donde se detalla el estado del servicio, así como la actualización de la lista de los elementos instalados para brindar el servicio.
- 10.3 El ICE en conjunto con el Cliente definirán la fecha en que se realiza el mantenimiento preventivo del servicio. En caso de que se requiera suspender dicho mantenimiento por alguna de las partes, deberá informar a la otra con al menos 15 días hábiles de anticipación a la ejecución.
- 10.4 Las partes aceptan que no se podrán realizar más de dos reprogramaciones, debido a que dicha situación pone en riesgo el funcionamiento del servicio, por lo cual, es obligatorio la ejecución del mismo.
- 10.5 En caso de que no se pueda realizar el mantenimiento debido a temas atribuibles al Cliente y el personal del ICE haya acudido al sitio, el ICE cobrará un desplazamiento extraordinario de acuerdo a la Cláusula Décima Sexta. Si producto de lo anterior se afecta el servicio, los costos en los que se incurran para el restablecimiento del mismo será responsabilidad del Cliente.
- 10.6 Las actualizaciones que se deban realizar, del software de cualquier elemento del servicio, se harán cuando el ICE las considere necesarias; en coordinación con el Cliente. En caso de actualizaciones mayores en las cuales se agreguen nuevas

Kees

Página 16



funcionalidades o nuevos servicios de valor agregado para el cliente, para lo cual se requiera un aumento en las capacidades de procesamiento y memoria del servicio, el ICE enviará al cliente el detalle de estos cambios y los costos asociados por dicho aumento de capacidades, para que el Cliente apruebe o no la actualización y su respectivo costo adicional.

- 10.7 El mantenimiento preventivo del cableado estructurado, los enlaces de conectividad y la red Lan del Cliente, no forman parte integral del objeto de este servicio.
- 10.8 El mantenimiento preventivo incluye según corresponda a cada caso entre otras labores las siguientes:
 - 10.8.1 Análisis del dimensionamiento,
 - 10.8.2 Pruebas de estrés de la aplicación.
 - 10.8.3 Verificación de funcionalidad de la solución.
 - 10.8.4 Realizar Backup.
 - 10.8.5 Actualizaciones de software.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

- 11.1 El presente Contrato contempla el mantenimiento correctivo del Servicio Administrado. Se excluye del mantenimiento correctivo, las fallas producidas por averías ajenas al servicio contratado, tales como fallas en el suministro eléctrico, desperfectos eléctricos y de voltaje, en suministro de tableros, entre otros que se originen en las instalaciones del Cliente.
- 11.2 Para cada incidencia que se presente en la operación del servicio, el ICE deberá asignar un tiquete de resolución de incidente.
- 11.3 Existen dos escenarios para abrir un tiquete de resolución de incidente:
 - 11.3.1 Escenario 1: Cuando el Cliente reporta una situación por medio del Call Center 800 800 ADMI, el ICE aplicará un protocolo de primer nivel para descartar si el evento es un incidente o no. En el caso en que el Call Center

Contrato 2014000075

Página 17 de 66





- del ICE no responda la llamada del Cliente, éste último podrá comunicarse con el Administrador del Contrato.
- 11.3.2 Escenario 2: Cuando el área de monitoreo del ICE detecta un incidente, procede a informar al Cliente que existe una alarma, mediante el 800 800 ADMI y aplicará el protocolo de primer nivel. Además, coordina lo respectivo para resolver el incidente.
- 11.4 Cualquier evento que sea reportado vía telefónica o detectado a través del monitoreo del ICE, contará con los siguientes tiempos de atención:

Tiempos para la atención de Incidencias

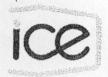
Acción	Tiempo
Detección, asignación de Urgencia y comunicación al Cliente	0 – 25 mln
Diagnóstico	360 min
Reparación	405 min
Recuperación	20 min
TMRI*	810 min

^{*} TMRI = Tiempo Máximo de Restauración del servicio por incidente.

Auco



^{*} Dentro del Tiempo Máximo de Restauración, no aplica para ingenierías además de que en el TMRI no se encuentran incluidos los tiempos de traslado asignados en el inciso 11.6



11.5 En el caso de que el ICE deba trasladarse al sitio del Cliente para el restablecimiento del servicio, estos tiempos de desplazamiento asignados en la tabla siguiente, se le adicionarán al TMRI (Tiempo Máximo de Restauración del servicio por incidente).

Tabla 1. Tiempos de traslado cuando aplican

Área	Tiempo desplazamiento
Şan José	3

- 11.6 En caso de que para restablecer el servicio, se requiera la sustitución de alguno de los elementos que lo soportan, el ICE lo realizará aplicando la garantía, en un horario de lunes a viernes durante 8 horas al día, con reemplazo del elemento afectado al siguiente día laboral (8x5xNBD). El tiempo requerido para dicha sustitución, se le adicionará al TMRI definido en ésta Cláusula.
- 11.7 En caso de que el Cliente requiera reportar un incidente y el ICE no responda, deberá hacer uso de la tabla de escalamiento, según Anexo 5.
- 11.8 Cuando se presente un incidente y se determine que el mismo corresponde a un problema generado por el Cliente, éste será responsable de cualquier daño o situación que esto pueda generar. El ICE procederá a dar el mantenimiento correctivo con el fin de restablecer el servicio, sin embargo, en caso de que el ICE deba trasladarse al sitio del Cliente se cobrará la visita como desplazamiento extraordinario según se indica en la Cláusula Decima Sexta, más los costos en los cuales se incurra para dar dicha solución. En tal caso, el Cliente será responsable de pagar el cualquier otro costo que se pudiese generar por esta causa.
- 11.9 Para el cobro de dicho costo, se ejecutará de acuerdo siguiente procedimiento:
 - 11.9.1 El ICE realizará la valoración respectiva y comunicará el monto al Cliente, el cual contará con un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a dicha notificación para pagarlo o entregar al ICE las pruebas de descargo que estime correspondientes.

Contrato 2014000075

Página 19 de 66



- 11.9.2 En caso de que el Cliente presente pruebas de descargo, el ICE contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para emitir la resolución respectiva.
- 11.9.3 Si la resolución ordena el pago por parte del Cliente, éste deberá realizarlo en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la notificación. En caso de que el Cliente no realice el pago en el plazo establecido, dicho monto se sumará a la siguiente factura de cobro por el Servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CAPACITACIÓN.

- 12.1 El ICE o un tercero autorizado por éste, deberá suministrar la capacitación al personal del Cliente para que pueda hacer uso de la solución ofrecida de acuerdo al presente Contrato, el encargado de realizar la capacitación deberá tener los cursos validados en la materia a impartir.
- 12.2 Para cumplir con lo solicitado anteriormente el ICE deberá cumplir con los siguientes aspectos:
 - a) Capacitación para 28 usuarios del Cliente, que comprenderá el uso de la herramienta, en los módulos de nómina, sistema de información financiera y contable así como proveeduría de acuerdo al área de negocio, que garantice una óptima administración, configuración y utilización del servicio hacia el usuario final. Para esto se incluirá al menos los cursos (básicos, intermedios y avanzados, de acuerdo al área de negocio) de solución de problemas y operación de los componentes del servicio hacia el usuario final. Asimismo, se debe incluir una capacitación sobre la estructura de la base de datos de la solución en la que se fundamenta el servicio.
 - b) Tipo de curso: Presencial
 - c) Horario del Curso: a convenir entre las partes,
 - d) Grupos: 5 participantes por grupo, como mínimo.
 - e) Idioma: Español.







- f) Condiciones: Entrega de material didáctico a cada participante.
- g) Lugar: en las instalaciones del Cliente, en varios grupos.
- h) La capacitación no incluye los siguientes recursos: aula, computadores personales, recursos para laboratorios, parqueo para participantes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: HORARIO DEL SERVICIO.

- 13.1 Para asuntos de la administración del Contrato y diseño e implementación de las ingenierías del servicio, aplicará el horario estándar de oficina de 8:00 a.m. 05:00 p.m. de lunes a viernes.
- 13.2 El monitoreo del servicio se brindara en un horario 24x7x365.
- 13.3 La gestión remota de incidentes y soporte en sitio se realizará en el horario estándar de oficina.
- 13.4 Para la implementación del servicio aplicará el horario estándar. El tiempo de implementación puede variar en caso que el Cliente no puede ajustarse a estas condiciones.
- 13.5 El mantenimiento preventivo de los equipos se realizará en horario estándar, lo anterior previa coordinación con el Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PRECIO DEL SERVICIO. El precio del presente Servicio Administrado se desglosa de la manera siguiente:

14.1 El servicio se brindará en 2 fases: la Fase 1: que corresponde a la parametrización e implementación del servicio, y la Fase 2: operación del servicio.

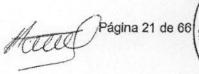






Tabla No. 2 Precio del Servicio

Fase del Servicio	Precio Mensual \$ US	Precio Unitario Subtotal \$ US	
Fase 1: Parametrización e implementación del servicio	N/A	158,907.40	
Fase 2: Operación del servicio 60 meses	18,316.44	1,098,986.40	
Costo Total del Servic	io	1,257,893.80	

14.2 Servicios Adicionales:

14.2.1 En la siguiente tabla se presentan los costos por servicios adicionales a los mencionados en el presente Contrato.

Tabla No. 3 Servicios Adicionales

Nombre del Servicio	Descripción	Costo \$US
Soporte a la operación del sistema en	Este soporte está dirigido a cubrir las solicitudes de servicios que <u>no</u> corresponden a fallas de mantenimiento correctivo o preventivo, sino que se trata de un soporte en la operación (¿cómo usar la solución?) de los servicios para el usuarlo final.	80.96/hora
horario hábil	Horario de atención:	
	Lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm	
Soporte a la operación del sistema en horario NO hábil	Aplica lo mismo que el servicio anterior. Horario de atención: Lunes a viernes de 5:00 pm – 8:00 am; Fines de semana y días feriados de ley.	115.66/hor a
Ingeniería Adicional	Ingeniería adicional a las ofrecidas en la presente Propuesta. Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00am - 5:00pm	80.96/hora







CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: MODALIDAD Y FORMA DE PAGO.

- 15.1 Para poder llevar a cabo el servicio de Facturación al Cliente por los Servicios Administrados que se indican en el presente Contrato, el ICE asignará un número virtual al Cliente, dicho número virtual no tiene ninguna relación con ningún número telefónico.
- 15.2 La facturación del servicio administrado objeto del presente acuerdo se realizará bajo el número virtual asignado, el cual se realizará a través de una factura específica independiente que enviará el ICE, dicha factura incluirá el detalle de los montos facturados y su fecha de vencimiento.
- 15.3 El pago por el servicio lo realizará el Cliente mediante una transferencia bancaria por el monto definido en éste documento, desglosado de la siguiente manera:
 - 15.3.1 El pago de la Fase 1, parametrización e implementación del servicio, el ICE emitirá la respectiva factura a más tardar 8 días hábiles después de la firma del presente Contrato entre las partes. Una vez recibida la factura, el Cliente deberá realizar el pago a más tardar 20 días hábiles posteriores a la recepción de la misma. Esta Fase debe ser cancelada en un solo pago de contado de acuerdo al precio establecido, en la Tabla 2 de la Cláusula anterior.
- 15.4 El Cliente podrá realizar aceptaciones por módulo según estos queden implementados, por lo que el pago de la Fase 2 Servicio en operación, dará inicio a partir de la fecha de firma del acta de aceptación del primer módulo del servicio. En ese sentido el Cliente, deberá cancelar la mensualidad correspondiente a cada módulo instalado y en operación según lo indicado en la Tabla 4. Cabe señalar que el costo del Virtual Hosting sí deberá ser cancelado en un 100% mensualmente desde que dé inicio la Fase 2.

Página 23 de 66 D.J.I



Tabla 4 Fase 2 - Fase de operación del servicio (Precio en dólares norteamericanos)

Componentes de servicio	Precio Mensual (60 meses) \$US	
Virtual Hosting (a partir de la firma del acta de aceptación del primer módulo)	3,000.00	
Componenties de servoie	stende Miseend (60 meurs) 9881	
Servicios ERP		
Inicio de pago contra implementación de los servicios de Nómina	4,594.93	
Inicio de pago contra implementación de los servicios de Contabilidad	2,297.47	
Inicio de pago contra implementación de los servicios de Presupuesto	2,297.47	
Inicio de pago contra implementación de los servicios de Activos	2,297.47	
Inicio de pago contra entrega y aceptación de la totalidad de los servicios Administrativo Financiero (Sapiens y SIF), según Acuerdo y Plan de Implementación aprobado entre las partes	3,829.11	
Total por los Servicios de ERP	15,316.44	
Mensualidad Total Fase 2 (60 meses)	18,316.44	

- 15.5 El pago de la Fase 2 debe realizarse a más tardar los días 22 de cada mes, por mes vencido de servicio una vez recibida la facturación enviada por parte del ICE al Cliente.
- 15.6 La facturación se realizara en colones aplicando el tipo de cambio de venta de dólares establecido por el Banco Central de Costa Rica el día de cierre de ciclo de facturación, conforme los procedimientos de facturación, distribución y cobranza, usuales del ICE. En caso de que el Cliente no cancele la factura en la fecha de pago que esta establece, el ICE le enviará un aviso por escrito a la dirección para recibir notificaciones establecida en el presente Contrato, donde se le informará su situación morosa. Esta situación generará un 3 % de recargo en la factura por concepto de mora, sin importar el número de días de retraso, el cual deberá ser cancelado junto con la factura en la fecha máxima de cancelación indicada en la notificación.

Contrato 2014000075

there

Página 24 de 66



- 15.7 En caso de no cancelar como máximo en la fecha indicada en la notificación, el ICE certificará la deuda conforme a sus facultades y ejercitará su cobro por las vías legales correspondientes del saldo de morosidad. El Cliente acepta que el ICE suspenda los servicios una vez transcurridos dos (2) meses a partir de la morosidad.
- 15.8 Una vez que el Cliente realice el pago total de la factura pendiente al ICE por el servicio administrado contratado y sus intereses, el ICE procederá a reactivar el servicio, en un plazo máximo de 03 días hábiles.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DESPLAZAMIENTOS EXTRAORDINARIOS.

- 16.1 Las siguientes situaciones serán considerados desplazamientos extraordinarios:
 - a) En caso de que una falla en el Servicio Administrado sea atribuible a negligencia o manipulación de los elementos que soportan el servicio, por personal del Cliente o un tercero autorizado o no por éste, en las instalaciones del Cliente, salvo a los autorizados por el ICE para la ejecución de este contrato.
 - b) Si al momento de realizar una visita previamente coordinada al sitio del Cliente, dentro de los horarios estipulados para ello, el personal del ICE no puede realizar el trabajo para el que se presentó al lugar, debido a causas atribuibles al Cliente.
 - c) Si al momento de realizar una visita al sitio del Cliente, atendiendo un reporte de incidente abierto por el Cliente, se determina que el incidente no existe o no es atribuible al Servicio Administrado objeto de este Contrato o se origina de aplicaciones instaladas por el Cliente.
- 16.2 Para la verificación de un desplazamiento extraordinario se tomará como referencia para realizar el estudio del caso, los registros elaborados por el ICE, los reportes que posee el mismo en las Boletas de Control de Visitas firmadas por el Cliente (Anexo 4) y las solicitudes de permiso de acceso solicitadas.

Página 25 de 66





000450

16.3 El ICE le cobrará al Cliente en la liquidación del mes al cobro, todos desplazamiento extraordinarios que se realicen durante el mes, el costo de ellas es de 300 USD.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONDICIONES GENERALES.

- 17.1 Que el presente servicio objeto de éste Contrato, lo realizará el ICE en conjunto con terceros a los cuales se les denominará Empresarios Comerciales. Siendo el ICE el único responsable por el servicio brindado al Cliente.
- 17.2 Para brindar el servicio objeto de éste Contrato el ICE será el encargado de:
 - 17.2.1 Servicio de monitoreo del Servicio 24/7/365.
 - 17.2.2 Servicio de atención de incidentes y soporte técnico.
 - 17.2.3 Servicio de gestión de la relación con el Cliente.
 - 17.2.4 Servicio gestión contractual y administrativa durante la implementación y operación del servicio.
 - 17.2.5 Servicio de asesoría técnica para el diseño de la solución.
 - 17.2.6 Servicio de mantenimiento Correctivo y Preventivo de los elementos que soportan el servicio en el data center.
- 17.3 Los Empresarios Comerciales realizarán los siguientes aportes para brindar el servicio al Cliente:
 - 17.3.1 Servicio de monitoreo del ERP Planificación de Recursos Empresariales en el que se soporta el servicio brindado al Cliente.
 - 17,3,2 Servicio de mantenimiento Correctivo y Preventivo del ERP necesario para el desarrollo del presente servicio.
 - 17.3.3 Servicio instalación y configuración de los elementos necesarios para la correcta operación de la solución.
 - 17.3.4 Servicio de capacitación, licenciamiento, acerca del servicio ofrecido.
- 17.4 La suscripción del presente Contrato no facultará a las partes ni a sus representantes, funcionarios o dependientes para arrogarse funciones o atribuciones propias de la otra.

Acces

Página 26 de 66

Contrato 2014000075



17.5 Ambas partes convienen en que los beneficios y contraprestaciones originadas en el presente Contrato no se podrán negociar, ceder ni transferir de manera alguna, ya sea parcial o totalmente a terceros.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: EXCLUYENTES.

- 18.1 Los elementos de hardware y software necesarios para brindar el servicio no son ni serán de propiedad del Cliente.
- 18.2 Los elementos a instalar necesarios para soportar el servicio serán iguales o con características similares a los detallados en el Anexo 2.
- 18.3 Ésta solución, no incluye soporte o aseguramiento de la disponibilidad de cualquier otro elemento no indicado en el Anexo 2.
- 18.4 La solución no incluye:
 - 18.4.1 Elementos de cableado estructurado, certificaciones al mismo u obras civiles en el sitio del Cliente.
 - 18.4.2 Servicios de capacitación adicionales a lo indicado en el presente documento.
 - 18.4.3 La aplicación de parches y actualizaciones al hardware propiedad del Cliente, así como también se excluyen cualquier aditamento de hardware que requiera la red del Cliente.
 - 18.4.4 Consultoría en procesos y procedimientos del negocio del Cliente.
 - 18.4.5 Extracción y conversión de los datos ajenos al objeto del presente servicio.
 - 18.4.6 Servicios de consultoría para el análisis, desarrollo e implementación de requerimientos nuevos solicitados por el Cliente y que no formen parte de la solución base definida en el presente Contrato.
 - 18.4.7 Actividades de digitalización de procesos y documentos (Gestión documental).
 - 18.4.8 Derecho de acceso sin costo a sistemas o aplicaciones ajenos al presente Contrato.

Contrato 2014000075

1 20 0 3

Página 27 de 66



- 18.4.9 El mantenimiento y soporte de las redes WAN y LAN en los centros de datos del Cliente, siendo indispensable que éste último las mantenga en óptimas condiciones para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.
- 18.5 Las VPN's incluidas para poder brindar el servicio de monitoreo de la solución (VPN O&M), son de uso exclusivo del ICE para este servicio y para la atención remota de incidencias.
- 18.6 El precio no incluye enlaces de conectividad los cuales deberán ser contratados al ICE por razones de carácter técnico, seguridad de datos y garantía del servicio por una vigencia equivalente a la del presente Contrato, como requisito para la prestación del Servicio Administrado y que las condiciones de los mismos son de carácter regulado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.

- 19.1 Cualquier modificación sustancial a los términos del servicio que se brinda mediante el presente Contrato y sus anexos, deberá ser consignada por escrito entre las partes a través de la adenda respectiva.
- 19.2 En caso que los Administradores de este Contrato, consideren que las modificaciones que se requieran realizar no afectan el objeto, aspectos económicos ni vigencia de este Contrato, podrán realizarlas bajo su entera responsabilidad, mediante el simple intercambio de notas entre los Administradores de Contrato, en el tanto informen de dicha situación a los jerarcas suscribientes y hagan constar dicha gestión dentro del expediente administrativo, sin que sea necesario suscribir una adenda.
- 19.3 Los Administradores de Contrato tendrán la potestad de ajustar el cronograma de implementación del Servicio Administrado, respetando en todo momento la vigencia del contrato, para este efecto se utilizarán los formularios establecidos en el Anexo 10 de esta Adenda "Control de Cambios".
- 19.4 Cualquier solicitud de cambio o ampliación en el Servicio Administrado en sus alcances o funcionalidades que sean solicitados por el Cliente y que no corresponda una

Herry

Página 28 de 66



ingeniería, se considera un cambio en el objeto de este Contrato, por lo que será analizada y cotizada por el ICE dependiendo del impacto y esfuerzo que este cambio implique. Dicha cotización y plazo de entrega deberá ser aprobada por el Cliente y será formalizada mediante la adenda respectiva.

19.5 En caso de que el Cliente requiera incluir sitios adicionales al aquí contratado, estos se podrán incorporar mediante la adenda correspondiente, lo cual conlleva una variación al precio inicial. El pago de dichos sitios se hará con base en el precio pactado y las reglas establecidas en la presente contratación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El ICE y el Cliente podrán dar por terminado en forma anticipada el presente Contrato, por cualquiera de las siguientes causas:

- 20.1 Por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que hagan imposible la continuidad de la prestación del servicio, en este caso ambas partes de común acuerdo podrán dar por finalizado el Contrato, sin responsabilidad para ninguna de ellas.
- 20.2 La falta de pago por más de tres (3) meses será causal de terminación anticipada del presente contrato, sin responsabilidad para el ICE.
- 20.3 En caso de que por razones atribuibles al Cliente, no se logre ejecutar en su totalidad la Fase 1 de prestación del servicio, impidiendo por lo tanto la ejecución de la Fase 2 del mismo, el ICE podrá dar por terminado el Contrato y el Cliente deberá cancelar la totalidad del monto correspondiente a la Fase 1 del servicio, según lo indicado en la cláusula 14.1 y 15.3.1.
- 20.4 La terminación anticipada, conforme los términos descritos en el presente Contrato, se ejecutará sin perjuicio del derecho que le asiste al ICE de solicitar en las instancias correspondientes a la contraparte, la liquidación de la parte efectivamente ejecutada del contrato, en el evento de que no lo hubiera hecho con anterioridad, así como los costos

Contrato 2014000075

Página 29 de 66



y gastos en que el ICE o el Empresario Comercial que le acompaña en este negocio, de conformidad con la Cláusula Décima Sétima Condiciones Generales, hayan incurrido para la completa ejecución de este Contrato, siempre que estén debidamente probados. Además se deberá reconocer a la contraparte cualquier daño o perjuicio que la terminación del contrato le causare, previa invocación y comprobación. El lucro cesante correspondiente a la parte no ejecutada podrá reconocerse siempre dentro de criterios de razonabilidad y proporcionalidad, valorando aspectos tales como el plazo de ejecución en descubierto, grado de avance de la ejecución del contrato, y complejidad del objeto.

20.5 En el caso en que se proceda a dar por terminado el presente Acuerdo, las obligaciones asumidas por las partes, con respecto a los servicios implementados bajo el amparo del presente Acuerdo, se mantendrán vigentes hasta que las mismas se ejecuten efectivamente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DESINSTALACIÓN DEL SERVICIO.

21.1 Cuando ICE y el Cliente den por finalizado el servicio objeto del presente Contrato, sus respectivas prórrogas y adendas en caso que existan, o si se da la terminación anticipada del mismo, se realizará la desinstalación del servicio, retirando los elementos necesarios que se han instalado para brindarlo, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2, dado que los mismos NO son propiedad del Cliente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.

22.1 Serán eximentes de responsabilidad para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, las causas de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero. Queda entendido que las obligaciones contraídas entre las Partes, antes de este acontecimiento se mantendrán vigentes y ejecutables.

Merre

Página 30 de 66



- 22.2 Cuando por causas de caso fortuito, fuerza mayor ó hecho de un tercero impidan la ejecución del objeto de este Contrato, se podrá suspender el servicio temporalmente por mutuo acuerdo entre las partes hasta que se lo logre solventar el acontecimiento presentado.
- 22.3 El cliente exonera al ICE de toda responsabilidad por problemas referente al cableado estructurado, los enlaces de conectividad y la red Lan del Cliente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: CONFIDENCIALIDAD.

- 23.1 Las partes aceptan y reconocen que durante la ejecución del Contrato entrarán en contacto con información sensible de la otra, por lo que se comprometen a guardar estricta confidencialidad de la misma, así como sobre todas las Cláusulas, documentos y cualquier otra información producto del presente Contrato.
- 23.2 A los efectos de hacer efectiva la confidencialidad, ambas partes se obligan a no revelar, divulgar, reproducir, trasmitir o permitir el acceso sobre dicha información a personas no autorizadas de su entidad o bien por parte de terceros no autorizados, ya sea que tengan o no, directa o indirectamente, relación comercial, profesional o personal con los representantes legales, empleados, y/o contratistas de su entidad. Se comprometen asimismo a instruir adecuadamente la presente circunstancia y los alcances jurídicos de la misma a su personal y/o cualquier tercero involucrado en su oportuna ejecución; así como adoptar, cumplir y hacer cumplir las medidas administrativas necesarias para asegurar el fiel cumplimiento de estas Cláusulas y hacer cuanto fuere necesario para proteger la seguridad e integridad de la información confidencial; ya sea mediante la incorporación de políticas de manejo de información confidencial; adecuación de los Contratos de trabajo y de servicios profesionales o las demás que consideren necesarias.
- 23.3 En caso que los representantes, empleados, funcionarios o contratistas de cualquiera de las partes, tuvieren la mínima duda sobre la correcta interpretación de esta Cláusula,

Contrato 2014000075

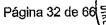
Pagina 31 de 66



su obligación de confidencialidad, o bien sobre el uso, manejo, disposición y protección de la información confidencial, lo deberán comunicar al representante legal de su entidad, quien a su vez deberá solicitar y requerir por escrito una opinión a la contraparte, a la cual en cuanto a su ejecución y observancia, deberá someterse en todo momento. Tales opiniones consultivas, una vez emitidas, formarán parte integral de este Contrato.

- 23.4 Las partes manifiestan su aceptación de reservar toda la información relativa a los servicios brindados por cualquiera de las partes, tales como claves de acceso, palabras de paso, contraseñas, direcciones IP, y demás elementos de seguridad informática, recibidas en cualquier medio o dispositivo.
- 23.5 No constituirá ningún quebranto a esta obligación el suministro de información que cualquiera de las partes tuviere que hacer en virtud de:
 - 23.5.1 Requerimiento o mandato de autoridades judiciales o gubernamentales competentes.
 - 23.5.2 Haya estado en el dominio público antes de su entrega a la parte receptora.
 - 23.5.3 La autorice expresamente el titular del servicio o su apoderado para ser dada a terceros.
 - 23.5.4 Por ser parte de uso común o encontrarse dentro de las normas técnicas nacionales y/o internacionales de obligatorio y/ voluntario cumplimiento.
 - 23.5.5 Que no haya sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta, tales como: Políticas, directrices y protocolos de protección de la información o cualesquiera otra medida legítima que evite la divulgación de información no autorizada a terceros; o su adquisición o utilización por terceros, resulte imprescindible para la ejecución del presente contrato.
- 23.6 En cada uno de los casos señalados en el inciso anterior la parte que revele información deberá notificar a la otra dicha revelación, en el plazo de un día hábil a







- partir de la fecha en que sea revelada, indicando el contenido de la información y la entidad a la que fue suministrada.
- 23.7 Una vez vencida la vigencia del presente Contrato, las partes se comprometen a guardar la confidencialidad de la información por un plazo adicional de 2 años.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DE LA NO EXCLUSIVIDAD.

24.1 Nada de lo aquí dispuesto afectará en forma alguna el derecho del ICE para establecer acuerdos iguales o similares con otras entidades, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: PROPIEDAD INTELECTUAL.

- 25.1 El Cliente acepta que los derechos de propiedad sobre los dispositivos, aplicaciones, sistemas, programas y todos los demás elementos que conforman el servicio brindado mediante el presente contrato, son propiedad exclusiva ICE. En virtud de lo cual, deberá respetar en un todo la propiedad intelectual de la misma de conformidad con la Ley de Derechos de Autor, la cual se tiene incorporados para todos sus efectos al presente contrato.
- 25.2 Las partes acuerdan que el diseño y configuración final del Servicio, es propiedad intelectual exclusiva del ICE.
- 25.3 El derecho de autor de los productos de software, códigos fuentes, documentación y cualquier otro componente perteneciente a las partes anterior a la implementación del Servicio, permanecerán exclusivamente bajo la propiedad de su titular.
- 25.4 Ninguna de las partes obtendrá en virtud de este contrato, los derechos de autor, patentes, secretos comerciales, marcas registradas u otros derechos de propiedad intelectual de la otra.

Contrato 2014000075

Página 33 de 66

D.J.1

D.J.1

The contratacion him



CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DE LAS RELACIONES LABORALES.

26.1 Queda expresamente estipulado que no existe ninguna relación laboral entre el personal del ICE y el Cliente o viceversa; por lo tanto, cada de una de las partes mantendrá el carácter de patrono hacia su personal y asumirá integramente la responsabilidad derivada de dicha relación y los riesgos relacionados en sus respectivas labores, sin que exista ningún tipo de sustitución patronal según las condiciones antes señaladas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

27.1 De existir controversias o diferencias en la ejecución del presente Contrato, las partes procurarán solucionarlas de mutuo acuerdo por intermedio de los Administradores designados. No obstante, si por alguna razón subsistiera alguna situación de desacuerdo en particular que requiera ser resuelta, corresponderá a los suscribientes decidir sobre la situación presentada.

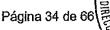
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: ANEXOS.

28.1 Para la ejecución del presente Contrato, se incorporarán diversos anexos, procedimientos o protocolos técnicos específicos, los cuales formarán parte integral del presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: ADMINISTRADORES DEL CONTRATO.

29.1 Con el objeto de supervisar la correcta ejecución del presente Contrato, sus anexos y eventuales adendas, así como velar por el cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones asumidas por las partes y establecer las condiciones del servicio, las partes nombran a los siguientes administradores:







- 29.1.1 El ICE designa a Patricia Tenorio Sánchez, portadora de la cédula de identidad 1-711-392, Directora Soluciones Empresariales, teléfonos: 2000-9936, móvil 8845-2323 fax: 2296-6435, correo electrónico ptenorio@ice.go.cr
- 29.1.2 El Cliente designa a Andrey Soto Rodríguez, Coordinador Área de Tecnologías de Información, Cédula 1-988-868, teléfono: 2522-2711, móvil 8373-0367, fax: 2522-2713, correo electrónico asoto@911.go.cr
- 29.2 En caso de sustitución de alguno de los administradores designados, cada parte deberá notificar a la otra por escrito, informando el nombre, calidades y demás datos relevantes de quien le sustituirá como nuevo Administrador del presente Contrato. Caso contrario se entiende que los administradores aquí designados, fungirán como tales durante toda la vigencia de este Contrato, adendas y sus anexos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: NOTIFICACIONES.

- 30.1 Cualquier aviso, comunicación o notificación relacionada con este Contrato se hará por escrito, constará en original y como canal único los Administradores del presente Contrato. De conformidad con el artículo 11 de la Ley de Notificaciones Judiciales, ambas partes fijan las siguientes direcciones:
 - 30.1.1 El ICE: Soluciones Empresariales ubicado en la provincia de San José, cantón San José, distrito Pavas, frente a las Oficinas del INS. Fax 2296-6435, correo electrónico ptenorio@ice.go.cr
 - 30.1.2 El Cliente, en su sede en Llorente de Tibás, San José, contiguo a la escuela Anselmo Llorente y La Fuente, Oficentro. Fax 2522-27 64 correo electrónico asoto@911.go.cr.
- 30.2 En caso de que una de las partes cambie la dirección aquí indicada, deberá comunicarlo por escrito a la otra con al menos quince días naturales de anticipación. En el mismo acto deberá señalar la nueva dirección para recibir notificaciones. Si la parte que cambia la dirección para recibir notificaciones no cumple con lo señalado en esta-

Contrato 2014000075

Pégina 35 de 66



Cláusula, para todos los efectos se tendrá como dirección correcta la que aquí se señala o la última que conste en el expediente administrativo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: LEGISLACIÓN APLICABLE.

31.1 El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Costa Rica.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: VIGENCIA DEL CONTRATO.

32.1 El presente Contrato, tendrá una vigencia de 69 meses, contados a partir de la última fecha de firma de las partes, previo visto bueno de las asesorías legales de las partes, la Fase 2 de operación del servicio podrá prorrogarse hasta por tres periodos iguales. En caso de que las partes muestren interés de prorrogar el Contrato, la negociación de los términos del mismo deberá realizarse con al menos un mes de anticipación a la finalización de éste y deberá plasmarse en la adenda respectiva.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA: ESTIMACIÓN.

33.1 Para efectos fiscales el presente Contrato se estima en la suma de un millón doscientos cincuenta y siete mil ochocientos noventa y tres dólares americanos con ochenta centavos (USD 1,257,893.80), los cuales se cancelarán de la siguiente manera: ciento cincuenta y ocho mil novecientos siete dólares con cuarenta centavos (158 907.40), correspondientes a la Fase 1 de parametrización e implementación del servicio, se cancelaran de contado y en la Fase 2 de operación del servicio un millón noventa y ocho mil novecientos ochenta y seis dólares con cuarenta centavos (USD 1,098,986.40), distribuidos en 60 cuotas mensuales de dieciocho mil trescientos dieciséis dólares con cuarenta y cuatro centavos (USD 18,316.44).

Aus





En fe de lo anterior firmamos en la ciudad de San José, en dos tantos de un mismo tenor literal, cada una de los cuales ostenta Igual fuerza y validez legal.

JAIME PALERMO QUESADA,

Gerente de Telecomunicaciones Instituto Costarricense De Electricidad

Fecha: /3/08/14

JOSÉ FABIO PARREAGUIRRE CAMACHO

Director

Sistema de Emergencias 9-1-1

Fecha: /3/08/14

Licda. Illiana Rodríguez Quirós V°B°Directora Dirección de Contratación Administrativa DIVISIÓN JURÍDICA INSTITUCIONAL-ICE

Licda. Julieta Bejarano Hernández V°B° DIRECTORA DIVISIÓN JURÍDICA INSTITUCIONAL-ICE

Contrato 2014000075

Página 37 de 66





ANEXO 1: INFORMACIÓN DEL SITIO

THE STATE OF THE S	cara en
(6(0)NWA(C)(0)	
PROVINGIA GUIDAD SEDE TIELE	HOINOS
OPERATIVO	
A STATE OF THE STA	eur la company
Cartago Gualuso IDC CORS 800.80	DO ADMITTE



ANEXO 2: LISTADO DE ELEMENTOS DE REFERENCIA NECESARIO PARA BRINDAR EL SERVICIO Y SUS CARACTERÍSTICAS

Seguidamente se describen los elementos que se brindarán a través del portal en la nube del Cliente son los siguientes:

En la Tabla 5, se presenta una breve descripción de los elementos necesarios para brindar el servicio SaaS. Los diferentes componentes de servicio, así como sus respectivos datos, se encontrarán centralizados en la nube, en un sitio distinto al del Cliente; específicamente en el ICE Data Center.

Tabla 5. Componentes de la Solución

de Servicio	Déscripción del Servicio
Infraestructura	Servicio de Virtual Hosting para servidores del ambiente en producción; incluyendo los servicios por elementos electromecánicos de dichos componentes de infraestructura La presente Solución no contempla la implementación de un ambiente de servidores de Aseguramiento de la Calidad. Servicio de interconexión de la infraestructura del Cliente con el Centro de Datos ICE DataCenter para brindar acceso a los usuarios finales a los servicios en la nube especificados.
Plataforma Software	Servicios de Instalación, licenciamiento y administración de los siguientes elementos: 1. Bases de Datos (según lo detallado en los Anexos 2 y 9) 2. Sistemas Operativos de servidores 3. Lenguajes de desarrollo de aplicaciones Servicios ERP en la nube.

La prestación del servicio propuesto contempla dos fases, las cuales se describen a continuación:



Fase 1: Parametrización e implementación del servicio

La prestación del componente de servicio correspondiente a la planificación, configuración y capacitación de los servicios ERP en la Nube y configuración exclusiva para el 9-1-1 de la solución instalada, según la metodología propuesta, la cual se detalla en el Anexo 3, se brindará en paralelo durante la etapa de instalación de la solución y tendrá una duración aproximada de 8 meses. La misma se encuentra dividida según se presenta en la Tabla 6.

Dentro de esta fase se brindará además, por parte del personal experto aportado por el ICE, la capacitación requerida por el Cliente para la correcta operación del servicio. En la Cláusula Décima Segunda, se describen las condiciones generales de la Capacitación.

Como producto resultante de esta fase se obtiene el servicio ERP configurado y parametrizado para el uso exclusivo del 9-1-1, validado por este y con usuarios designados por el Cliente completamente capacitados para el uso de las funcionalidades definidas en el alcance del servicio.

Tabla 6. Descripción Fase 1 de parametrización e implementación del servicio

- d((Etapas Fase 1 metodología Anexo.3)	: ADescripción del Servicio
A	Formulación detallada del Plan de Trabajo	Análisis preliminar del entorno específico del Cliente Desarrollo del plan de capacitación a la medida según necesidades exclusivas del Cliente Desarrollo del plan de trabajo adecuado al entorno del Cliente (Cronograma de actividades, documento de implementación, cronograma de Workshops)
В.	Reuniones de Trabajo Focalizadas ('Workshops')	Análisis detallado del entorno del Cliente mediante la ejecución de talleres o workshops. Definición, recolección y análisis de todos los insumos necesarios para la configuración de los servicios ERP según las condiciones propias del Cliente. Documento detallada de implementación ajustado según las condiciones del Cliente Durante dicha etapa se realiza la instalación del componente de software del servicio.

Contrato 2014000075 Página 40 de 66



C	Diseño de la Solución y Capacitación – servicios ERP de Recursos Humanos	Configuración y Parametrización de los servicios ERP de Recursos Humanos. Elaboración y Ejecución del plan de carga de datos para los servicios ERP de Recursos Humanos (Informe de Carga de Datos). Ejecución del plan de capacitación a la medida para el Cliente que abarca los servicios ERP de Recursos Humanos. Entrega de manuales de usuario para los acesticio ERP de Recursos de usuario para los acesticio ERP de Recursos.
D.	Certificación & Calidad y Acompañamiento – servicios ERP de Recursos Humanos	Entrega de manuales de usuario para los servicios ERP de Recursos Humanos. Informe de pruebas realizadas de los servicios ERP de Recursos Humanos en la Nube. Acompañamiento orientado a la preparación para el inicio de la Fase 2 de prestación del servicio.
E	Diseño de la Solución y Capacitación – servicios ERP Financiero Contable y Proveeduría (SIF)	Configuración y Parametrización de los servicios ERP SIF. Elaboración y Ejecución del plan de carga de datos para los servicios ERP SIF. (Informe de carga de datos) Ejecución del plan de capacitación a la medida para el Cliente que abarca los servicios ERP SIF. Entrega de manuales de usuario para los servicios ERP SIF.
F.	Certificación & Calidad y Acompañamiento – servicios ERP SIF	Informe de pruebas realizadas de los servicios ERP SIF en la Nube. Acompañamiento orientado a la preparación para el Inicio de la Fase 2 de prestación del servicio.

Fase 2: Operación de los Servicios ERP en la Nube

La Fase de Operación corresponde a la etapa durante la cual el Cliente, debidamente capacitado según sus necesidades, hace uso de los servicios ERP en la nube y de todas sus funcionalidades configuradas, contemplando los componentes de valor agregado descritos en la presente Propuesta (garantías, seguros, monitoreo, mantenimiento, personal altamente capacitado, entre otros).



1. Componente de Servicio de Virtual Hosting

Se contempla un componente de servicio de Virtual Hosting compuesto por capacidad de procesamiento y almacenamiento de alto desempeño dentro de un espacio físico que le brindará las condiciones de seguridad y valor agregado que cumplen con lo especificado a nivel técnico. El dimensionamiento de la capacidad y tipo de almacenamiento se encuentra acorde para garantizar un desempeño óptimo del servicio durante la vigencia establecida en el contrato de servicios.

Dicho servicio estará soportado sobre la infraestructura del centro de datos del ICE presentada en la Tabla 9, la cual cuenta con las siguientes características y facilidades generales:

- Sistema de detección temprana de incendios y sistema de supresión.
- Doble sistema de enfriamiento redundante e independiente (N+1), sensores de temperatura y humedad relativa en cada rack, así como un sistema de detección de líquidos debajo del piso elevado.
- Doble sistema de distribución eléctrico totalmente redundante e independiente, generadores, ATS, UPS, PDU (N+1)
- Sistema de control de acceso para asegurar que sólo el personal pre-autorizado tiene acceso al recinto.
- Diseño civil y electromecánico certificado TIER III.

El servicio de Hosting Virtual corresponde al alojamiento de información y aplicativos en los equipos de TI del ICE Data Center. El servicio cuenta con una plataforma de almacenamiento SAN con conexiones dedicadas en fibracanal a 4Gbps en topología de alta disponibilidad. Cada recurso de almacenamiento cuenta con su respaldo, el cual se está actualizando mensualmente (1 vez por mes) como parte del servicio de Hosting.



Beneficios

- Adquirir un modelo de arrendamiento mensual sin necesidad de inversiones iniciales.
- Tener un aumento en la productividad al optimizar el uso de los recursos.
- Obtener disponibilidad de asesorías tecnológicas.
- · Contar con sitios de respaldo.
- Optimizar el CAPEX y el OPEX.
- Evitar los riesgos de obsolescencia tecnológica; el Cliente dispondrá de las últimas versiones de Hardware y Software.
- Obtener modelos de gestión según las necesidades del negocio.
- Obtener monitoreo 24/7/365, brindado por personal altamente calificado.

Rendimiento

Rendimiento		
Tiempo medio respuesta (ping)	40ms	

Disponibilidad

Disponibilidad	
Porcentaje uptime anual	99%
Ventana de mantenimiento anual	3,65días
Máximo tiempo sín servicio por fallo único	1h



1. Componente de Servicios ERP

A continuación se presentan aspectos de diseño de la plataforma de servicios ERP:

Plataforma 100% Web.

Arquitectura totalmente WEB, en donde únicamente es requerido un navegador (como Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome) para poder ser accesado por medio de una computadora o dispositivo móvil con conexión a los servicios ERP en la Nube (es decir con acceso al enlace de conectividad VPN). Las versiones mínimas requeridas para los exploradores corresponden a las siguientes: Internet Explorer 10 o superior, Firefox 25 o superior, Google Chrome 30 o superior.

Múltiples Capas

- Capa de Nivel 1. Capa de presentación, la cual interactúa con el usuario (interfaz de usuario o GUI).
- Capa de Nivel 2. Capa de negocios, donde se establecen las reglas del negocio (Lógica de programación relacionada con los procesos operativos automatizados), que deben cumplirse. Esta segunda capa es instalada sobre un servidor de aplicaciones (como por ejemplo BEA WebLogic, IBM Websphere, etc.) y permite el estándar de arquitectura J2EE para tener una solución portable y escalable.
- Capa de Nivel 3. Capa de datos en donde se almacena la información (Base de Datos).



Compatibilidad con varias plataformas:

Está diseñado con total capacidad de ser instalado y operar de manera adecuada y transparente para el usuario sobre diversos sistemas operativos (Windows, Linux, Unix, Solaris). De igual manera significa que la segunda capa (Capa de Negocio) es instalable y operable de manera adecuada en diversos servidores de aplicaciones con el estándar J2EE y funciona sobre diversos motores de base de datos (Oracle, Sybase, Db2, Sql Server). La herramienta de desarrollo utilizada es Cold Fusion

Flujo de Negocio de la Solución ERP Propuesta

A continuación se presenta los módulos que incluye la plataforma de servicios ERP en la nube.

Tabla 7. Módulos de los servicios de Nómina contemplados.

Nómina
Nómina y Acciones de Personal
Control y Administración de vacaciones
Liquidaciones Laborales
Autogestión: Nómina
Expediente Laboral



Tabla 8. Módulos de los servicios Financiero-Contable y proveeduría contemplados.

SJE: Sistema Integrado Financiero Financiero Contable: Wolnios del area Contable				
Contabilidad Control de Presupuesto				
Anexos Financieros	Activo Fijo - Control de responsables			
Pilotatalia); isla	l'area de Provecquida			
Compras	Inventarios			
: Weightfars to	elaros de llecoligias			
Cuentas por Pagar	Movimientos Bancarios			
Tesorería Caja Chica				

Componente de Servicio de Virtual Hosting.

El componente de servicio de *Virtual Hosting* se encuentra soportado en infraestructura del Centro de Datos ICE con las especificaciones técnicas que se presentan en la Tabla 9

Tabla 9. Especificaciones Técnicas Servidores Virtuales

e Nombre	No. Servidores	Virtual Cores	RAM	Almacenamiento
Servidor de Aplicaciones	1	4Virtual Cores	16 GB	400 GB
Servidor de Base de Datos	1	8VirtualCore	32 GB	800 GB

Contrato 2014000075 Página 46 de 66



000431

ANEXO 3: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Con el objeto de supervisar la correcta implementación de la solución objeto de este Contrato, las Partes durante los primeros dos días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato informaran formalmente a la contraparte el nombre de la persona responsable de la implementación del servicio, quienes tendrán entre otras responsabilidades:

- 1. Elaborar en conjunto entre las Partes, el Plan de Implementación, el cual incluye lo siguiente:
 - 1.1. Define los objetivos de la fase de implementación
 - a. El objetivo general de la implementación del Servicio Administrado.
 - b. Los objetivos específicos de la implementación del Servicio Administrado (entregables).
 - 1.2. Define los requisitos de instalación del 9-1-1 y del ICE
 - 1.3. Define la disponibilidad de personal para la instalación y supervisión de la solución de cada una de las Partes.
 - 1.4. Define la información requerida para la elaboración y desarrollo de la configuración inicial, solicitadas en la Cláusula Sétima del presente Contrato.
 - 1.5. Estrategia de implementación:
 - 1.5.1 Define el cronograma de la solución, donde se enlista el orden de las actividades a realizar, así como las fechas de realización de las vistas al sitio, los tiempos de instalación, configuración y puesta en operación del servicio, así como los responsables de desarrollar cada una de las actividades.
 - 1.6. Definir los horarios de trabajo para la implementación en el sitio.
 - 1.7. Definir y aprobar el protocolo de pruebas a aplicar a la solución una vez instalada, el cual una vez implementado, es el insumo para la firma del Acta de aceptación del sitio.



- 1.8. Definir el Plan de Comunicaciones de la Implementación
 - 1.8.1 Define los contactos del ICE y del 9-1-1 para el proceso de implementación.
 - 1.8.2 Define el procedimiento de escalamiento entre los diferentes contactos.
 - 1.8.3 Define la forma en la cual se realizará la comunicación entre los contactos. (teléfono, correo electrónico, fax, entre otros.).

1.9. Reportes de avance

- 1.9.1 Define el contenido de los informes de avance de la implementación (sitio aceptado, equipos en proceso de instalación, avance del cronograma, problemas encontrados, entre otros)
- 1.9.2 Define la periodicidad de entrega de informes.
- 1.9.3 Define el formato y forma de entrega (impreso, electrónico, entre otros).
- 1.10. Riesgos de la Implementación
 - 1.10.1 Determina los riesgos
 - 1.10.2 Cuantifica los riesgos
 - 1.10.3 Determina los disparadores que provocan la materialización de los riesgos
 - 1.10.4 Define el Plan de mitigación de los riesgos.

2. Metodología de implementación:

Como parte de la metodología de trabajo propuesta, se establecen una serie de lineamientos y estándares para la prestación del servicio.

La metodología que se describe a continuación es un medio estructurado para ejecutar las tareas requeridas para brindar el servicio; considerando un seguimiento constante y efectivo de cada una de las etapas, que permita obtener como resultado final un servicio de alta calidad, confiabilidad y de alto valor agregado para la Institución.



La metodología presentada permite facilitar el proceso de configuración ya que esta brinda herramientas para controlar dificultades que se puedan presentar a lo largo del periodo de ejecución del proyecto, consecuentes de la dinámica de las Instituciones, la tecnología, y las actitudes de los usuarios ante el proceso de transición

Al aplicar esta metodología deben llevarse a cabo varias etapas en forma secuencial, para garantizar el éxito del proyecto llevado a cabo; estas etapas se dividen a su vez en actividades, y para cada una de estas se definen tiempos de ejecución, cronología de tareas y actividades; resultados esperados y tiempos estimados. Los resultados de cada etapa son insumos que forman parte integral del proyecto, siendo estos necesarios para la ejecución de etapas posteriores durante el flujo de configuración, adaptación e implementación de sistemas de Información.

La metodología propuesta durante Fase 1 del servicio contempla las siguientes etapas:

- Formulación Detallada del Plan de trabajo
- Reuniones de trabajo focalizadas('Workshops')
- Diseño de la solución
- Capacitación
- Certificación y calidad
- Acompañamiento

Es importante recalcar que la totalidad de las actividades no se realizan de forma secuencial, siendo la actividad de Control y Aseguramiento de la Calidad por ejemplo una etapa que se lieva a cabo durante la ejecución de todo el proyecto, formando parte importante de las actividades desarrolladas a lo largo de cada una de las etapas y tareas que conforman la totalidad del proyecto; esto ya que la actividad inicia con el involucramiento, desarrollo, verificación y aceptación por parte de los usuarios y contraparte del proyecto en general, de cada una de las actividades y tareas desarrolladas.

Como parte del proceso de control se consideran verificaciones al final de cada una de las etapas contempladas en el proyecto, donde se validan los resultados de la etapa finalizada,



esto al concluir la misma; a fin de tener resultados palpables, de valor agregado para el Cliente y necesarias para la ejecución de etapas posteriores.

Formulación Detallada del Plan de Trabajo

Esta etapa tiene como propósito identificar de forma más clara la forma en la cual se ejecutará cada una de las etapas del proyecto, dentro de esta etapa se identifican los grupos de trabajo a ser conformados, las responsabilidades de cada uno de estos con el proyecto en general y con la contraparte del mismo. Se identifican además los principales usuarios a facilitar información o a apoyar a los grupos de trabajo definidos (apoyo dentro de la organización) para cada uno de los sectores en los cuales se dividió el proyecto.

En esta etapa se aprueban y confirman los canales de comunicación, canales o medios de supervisión a ser utilizados durante la ejecución del proyecto y la estructura jerárquica o de comunicación al momento de identificar problemas, necesidades o simple trabajo de análisis o desarrollo. Esta etapa implica la organización física y a nivel de estructura de la empresa ejecutora del proyecto en relación con la organización; la formulación detallada del plan de trabajo ratifica y complementa el plan de trabajo presentado para la ejecución del proyecto. Durante esta etapa inicial se incorporan y ratifican los canales de comunicación, documentos, reportes periódicos.

Resultados y herramientas de la etapa.

Los diferentes productos resultantes de esta etapa e indispensables para la ejecución de etapas posteriores del desarrollo del proyecto son los siguientes:

- Plan de trabajo general para el proyecto
- Personal a ser involucrado en cada una de las áreas por parte de la Institución como por parte de la empresa encargada de la ejecución del proyecto
- Definición de canales de comunicación, estructura jerárquica del proyecto
- Lista de equipos de trabajo con su correspondiente composición



Como herramientas a ser empleadas durante la ejecución de este grupo de actividades que conforman la ejecución de la etapa inicial del proyecto se utilizarán reuniones pre-pactadas con los mandos medios y usuarios de cada área del Cliente y con personal experto aportado por el ICE encargados de realizar las actividades en análisis, entrevistas con los mismos a fin de identificar aquellos factores necesarios para establecer o dimensionar la totalidad del servicio, esto desde el punto de vista de necesidades de personal, tiempo de ejecución y requerimientos de esfuerzos.

Reuniones de Trabajo Focalizadas (Workshop)

Con las reuniones de trabajo focalizadas, se busca dejar claramente estipulado el alcance actual al Cliente y la forma de cómo se implementará el servicio. Mediante una breve exposición, el personal experto aportado por el ICE expondrá la forma en cómo la aplicación cubre las necesidades de las diversas áreas funcionales y a su vez podrá solicitar toda aquella información relevante que sea de utilidad para poder generar finalmente un documento de diseño de cómo quedará implementado el sistema.

Dentro de las características con las que cuenta el trabajo, se encuentran las siguientes:

- No corresponden a sesiones para ver requerimientos particulares, sino a sesiones que muestran el alcance actual y que utiliza el personal experto aportado por el ICE a extraer información que le sirva como insumo para las etapas siguientes en la ejecución del proyecto.
- Se define un tiempo específico para cada sesión y un horario establecido que el Cliente debe cumplir, además de proporcionar la información y la presencia de las personas claves en cada proceso para poder obtener el máximo provecho del taller
- En cada taller, se levantará el acta respectiva, en donde quedará claramente establecido los temas tratados.
- En caso de que el personal experto aportado por el ICE realice cualquier tipo de pregunta acerca del tema que se está tratando, y que los usuarios no puedan responder



- o no tengan claro la forma en que lo resuelven actualmente, se levantarán los pendientes respectivos para resolverlos posteriormente (Dudas, Faltas de Información, etc.).
- Con anterioridad, el personal experto aportado por el ICE puede enviar un cuestionario
 con una serie de preguntas que considere importantes de tratar en la sesión
 correspondiente, con la idea de que los usuarios se preparen y puedan tener clara la
 información que se les va a solicitar. Dentro de la sesión pueden presentarse
 inquietudes adicionales que podrán tratarse si el personal experto aportado por el ICE lo
 considera necesario.

Resultados y herramientas de la etapa

Los diferentes productos resultantes de esta etapa e indispensables para la ejecución de etapas posteriores del desarrollo del proyecto son las siguientes:

- Minutas e informes de avance de las sesiones
- Actas de las sesiones
- Documentación de los temas pendientes de atención por parte del Cliente

Como herramientas a ser empleadas durante la ejecución de este grupo de actividades que conforman la ejecución de la segunda etapa del proyecto se utilizarán reuniones pre-pactadas con los mandos medios y usuarios de cada área de la Institución con personal experto aportado por el ICE encargado de realizar las presentaciones. También se utilizarán cuestionarios que servirán de base para obtener información relevante para contemplarla en la fase de diseño.

Diseño de la Solución

El propósito de esta etapa es establecer una estructura de solución, utilizando los resultados obtenidos hasta el momento como consecuencia de las etapas del proyecto llevadas a cabo. Esta etapa se convierte en una de las más importantes dentro del proyecto, debido



específicamente, a que la información generada en los talleres (Workshops), realizados con los usuarios, permiten la generación de un documento de diseño, en donde queda claramente estipulado el alcance a implementar en el servicio. El documento de diseño es presentado para su revisión y aprobación, por lo cual se solicita al Cliente la firma respectiva que certifique su conformidad con el mismo.

Este documento es sumamente claro, y dicta con exactitud qué es lo que el sistema como servicio realiza y como las diferentes funcionalidades ayudan a resolver todas aquellas necesidades de negocio previamente analizadas. Este tipo de documento, representa un acuerdo formal entre el ICE y el 911, del servicio que se va a entregar e implementar y que el Cliente va a recibir.

El documento de diseño, contiene dentro de sus alcances, los acuerdos de las cargas de datos que se contemplarán para la implementación del proyecto y los aspectos de configuración que se realizarán en el servicio.

A continuación se describen los apartados del documento de diseño:

• Plan de Carga de datos

La carga de datos contempla parámetros generales, catálogos base del servicio o alguna información que requiera ser pre-cargada al sistema que soporta el servicio, la cual es necesaria para la operación del mismo. Para tales efectos se definirá y entregará para aprobación del Cliente, un plan de carga de datos, en donde el Cliente es el responsable de extraer la información, y suministrarla al ICE, así como la creación y definición de las reglas requeridas, mapeos de procesos, codificación de catálogos, homologaciones y validación de los datos entregados. El ICE y el Cliente suministrarán el recurso humano requerido por el Empresario Comercial para que este realice la aplicación de dichas reglas, mapeos y definiciones, así como la carga de los datos en las plantillas Excei requeridas por el aplicativo y la carga posterior de estas en el mismo.



Con base en los informes que naturalmente salen del aplicativo, el Cliente dará su visto bueno, haciendo constar que la información es fidedigna a los datos originalmente entregados, considerando que es el responsable de la legitimidad y calidad de dichos datos.

La información deberá ser suministrada en las fechas definidas en el cronograma del proyecto, mismas que serán establecidas en el plan, y que representan acuerdos previos entre la empresa y el Cliente que requieren de su cumplimiento para no atrasar la implementación del servicio. Cualquier atraso que se genere en el servicio producto del incumplimiento en las fechas de entrega de la información o bien por datos inconsistentes o mal suministrados por parte del Cliente, se realizará un informe donde se detallan las situaciones que ocasionaron el atraso y el reproceso de trabajo en carga y revisión invertido. Dicho informe se llevará al comité de control del proyecto con un dimensionamiento en tiempo y costo para que los actores correspondientes asuman su responsabilidad según se especifique en el contrato de servicios.

Cabe destacar, que la información requerida, se ha identificado previamente con la información extraída por el personal experto aportado por el ICE en los talleres relacionados a los diferentes temas tratados. Dependiendo de la carga que se tenga que llevar a cabo, se estipula un tiempo para efectos de carga de información si fuera necesario, o iniciar de cero con la información transaccional si así lo solicita el Cliente. Existirá un detalle real de cada una de las actividades y los involucrados en cada actividad, así como el seguimiento necesario de cada una de las actividades y de las cargas que se vayan realizando.

Configuración del Servicio

Dentro de lo que se requiere para poner a operar el servicio para que la misma sea funcional, hay que realizar la configuración del sistema según las definiciones incorporadas en el diseño. Para estos efectos, luego de las cargas de datos y parametrización, se procede a realizar la configuración de las funcionalidades para que los usuarios puedan recibir la capacitación y realizar posterior a ello las pruebas integrales de la solución.



Resultados y herramientas de la etapa

Los diferentes productos resultantes de esta etapa e indispensables para la ejecución de etapas posteriores del desarrollo del proyecto son las siguientes:

- Minutas de Avance y coordinación de proyecto
- Informes de avances de proyecto
- Documento con el diseño de la solución a implementar
- Plan de carga de datos

Capacitación

Esta etapa comprende el proceso de capacitación del personal encargado de realizar cualquiera de las funcionalidades que involucran el uso del servicio. La etapa de capacitación se inicia en el momento que se tiene el diseño de la solución debidamente configurado en el sistema.

Para realizar la etapa de capacitación es necesario establecer los usuarios funcionales y técnicos a ser capacitados en cada una de las etapas del proceso en los subsistemas generados durante el desarrollo del proyecto; esto con base en las funciones que estos usuarios presentan dentro del rol de trabajo de la organización del Cliente. Al momento de realizar la capacitación debe asegurarse la comprensión por parte de los usuarios de sus funciones dentro del proceso global y las implicaciones de su trabajo o actividades en otras Partes de los sistemas que conforman el servicio propuesto para las actividades posteriormente realizadas.

El programa de Capacitación será impartido de acuerdo a la Cláusula Décima Segunda.

<u>Resultados y herramientas de la etapa</u>

Los diferentes productos resultantes de esta etapa e indispensables para la ejecución de etapas posteriores del desarrollo del proyecto son las siguientes:

• Minutas de Avance y coordinación de proyecto



600460

- Informes de avances de proyecto
- Plan de capacitación del servicio
- Calendario de capacitación
- Lista de usuarlos a ser capacitados
- Manual de usuarlo
- Aceptación a nivel de usuario de la capacitación impartida.

Certificación y Calidad

Como parte del proceso de la certificación de calidad, se conforma una serie de escenarios que cubren todas las funcionalidades del servicio para someterlos a pruebas y garantizar el correcto funcionamiento del mismo.

Dentro de la definición de los planes de pruebas, se llevan a cabo reuniones previas entre el Cliente y el personal experto aportado por el ICE, para establecer escenarios de ciclos completos de pruebas que se quieran realizar y de procesos que son claves en la operación normal del negocio.

El proceso de certificación y calidad, es una parte de suma importancia y que representa dos tipos básicos de pruebas para garantizar que todo opera correctamente:

Pruebas Internas

Se cuenta con un departamento encargado de calidad, con personal capacitado en la funcionalidad real del servicio. Este departamento garantiza que el servicio opera correctamente y realiza las funcionalidades de forma correcta, para esto se aplican una serie de pruebas pre-establecidas que abarcan escenarios reales de negocios, sobre procesos críticos que ponen a prueba el servicio. Por otra parte, se garantiza que el servicio final, cumple con las funcionalidades especificadas de acuerdo a lo definido en el documento de diseño.



Pruebas Funcionales de Usuario (UAT):

Al igual que sucede con las pruebas que se realizan a nivel interno, se garantizará mediante pruebas funcionales con el usuario, el correcto funcionamiento de la aplicación. En este aspecto, se llevarán a cabo reuniones con los usuarios definidos por el Cliente en las diferentes áreas del negocio, para poder crear el protocolo de pruebas, que involucren casos operativos del día a día o situaciones que puedan presentarse, en donde la experiencia del usuario y el conocimiento del negocio que tenga, serán insumos importantes para elaborar ciclos de pruebas y escenarios reales que involucren aspectos reales del modelo de negocio de la organización.

En este apartado de pruebas con los usuarios, el Cliente deberá definir usuarios expertos en cada proceso y deberá garantizar el tiempo de los mismos, para que en conjunto con el personal experto aportado por el ICE puedan definir las pruebas a llevar a cabo y ejecutar las mismas.

Cada uno de los hallazgos o situaciones que se presenten, quedarán debidamente documentados, quedando estas actas firmadas por los usuarios presentes en las diferentes sesiones y bajo el entendido de que únicamente se van a atender temas puramente de fallas del servicio causadas por errores atribuibles a alguno de los componentes de servicio descritos en el presente documento que detengan la operación o que causan problemas directamente a alguna de los funcionalidades o servicios en la nube propuestas en el alcance del servicio.

Una vez finalizadas las pruebas funcionales, con la garantía de que la operación del servicio es correcta y con los documentos debidamente firmados por los usuarios, se procederá a entregar el servicio operando y por ende se da por finalizada la Fase 1 de parametrización e implementación del servicio, siendo responsabilidad del Cliente el pago de la misma en las condiciones definidas contractualmente.

Los ciclos de pruebas y la certificación realizada, le garantizan al Cliente que el servicio opera bien y está en condiciones de iniciar la Fase 2 de ejecución del servicio. La Fase 1 se dará



por entregada con la firma del documento de aceptación de las pruebas UAT, con la garantía de que la operación del servicio es correcta.

Resultados y herramientas de la etapa

Los diferentes productos resultantes de esta etapa e indispensables para la ejecución de etapas posteriores del desarrollo del proyecto son las siguientes:

- Minutas de Avance y coordinación de proyecto
- Informes de avances de proyecto
- Planes de Pruebas UAT
- Aceptación a nivel de usuario del proceso de pruebas.
- Documento de cierre de Proyecto

3. Firmar y dar por aceptado el Servicio.

El ICE procederá a coordinar la firma del acta de aceptación del servicio, la cual deberá ser firmada por el Cliente, el Empresario Comercial y el ICE, dando por finalizada la etapa de parametrización e implementación y a partir de ese momento da inicio la etapa de operación y mantenimiento del servicio.



ANEXO 4: BOLETA DE CONTROL DE VISITAS

Es necesarlo que para cada visita realizada por personal del ICE o subcontratado por éste último, ya sea durante la etapa de implementación u operación del servicio cubierto en el presente Contrato, se complete la siguiente boleta, con el objetivo de documentar las labores realizadas.

Tlpo de		
Servicio		Datos del Técnico
Instalación al Cliente	Numero de Orden	Código
Mantenimiento	Numero de Reporte	Nombre
Retiro / cambio de Equipo	Numero de Servicio	Fecha
Datos del Cliente Empresa:	Observacion	nes del Cliente
Localidad:		
Contacto:		
Teléfono:		
Correo electrónico:	**************************************	
	And the state of t	
Datos de los Equipos	Datos de los	Equipos
Descripción	Descripción	• • •
lumero de Serie	Numero de Se	erle .
Gerie		·
emporal	Serie Tempora	al
ódígo ICE	Código ICE	





			····
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
• •			
Cambio / retiro de partes	Observaciones		
Empresario Comercial:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	···
Funcionario:			····
Teléfono:			······································
Correo electrónico:			
Tiempo de entrega:			
,		77.4	
	Firma de		
	funcionario		
The state of the s			
Aceptación del Servicio		Firma del Cliente	
Hora de inicio del servicio:			
Hora de finalización del			
servicio:		Firma del Técnico	4
Recibido conforme : SI	NO		



ANEXO 5: TABLA DE ESCALAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Del ICE:

Niveles Área Funcional / Rol		Contacto/Teléfono/Correo electrónico	Horas transcurridas	
1	CORS	800 800 ADMI	14	
2	Administrador del Contrato	Patricia Tenorio Sánchez Teléfonos: 2000-9936 / 8845-2323 Correo electrónico: ptenorioi@ice.go.cr	16	

Del Cliente:

Niveles	Área Funcional	Teléfono/Correo electrónico	Horas Transcurridas
1	Tecnologías de Información	Andrey Soto Rodríguez 8373-0367 andrey.soto@911.go.cr	2
2	Proceso Entrega del Servicio	Marvin Vargas Alpízar 8349-0467 marvin.vargas@911.go.cr	4



ANEXO 6: BOLETA DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

Número de reporte	
	Descripción del reporte
Datos del Técnico	
Nombre:	
Carnet	
Empresa:	
Horario de atención al Cliente	
Fecha:	
Hora de inicio del servicio:	
Hora de finalización del servicio:	IJ
Datos de los Equipos	Acciones realizadas en el servicio
Descripción:	
Numero de Serie:	
Ublación:	
Datos del Cliente	Observaciones del cliente
Empresa:	
Localidad:	
Contacto:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
Ace	ptación del servicio



ANEXO 7: TOPOLOGÍA A INSTALAR EN LA SOLUCIÓN OFRECIDA AL CLIENTE

El presente Servicio Administrado, tiene el siguiente modelo topológico.

El diseño es típico de acuerdo la información suministrada por el 9-1-1 durante la fase de cotización.

Para esto sitio se determina la siguiente topología típica:

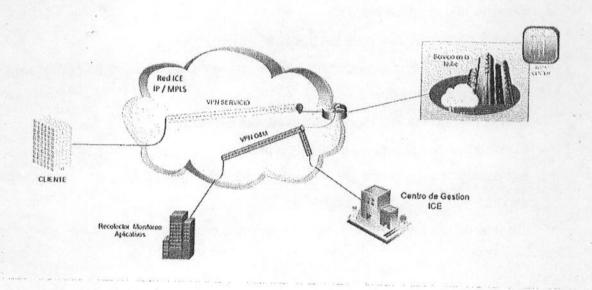


Figura 1. Diseño lógico y físico

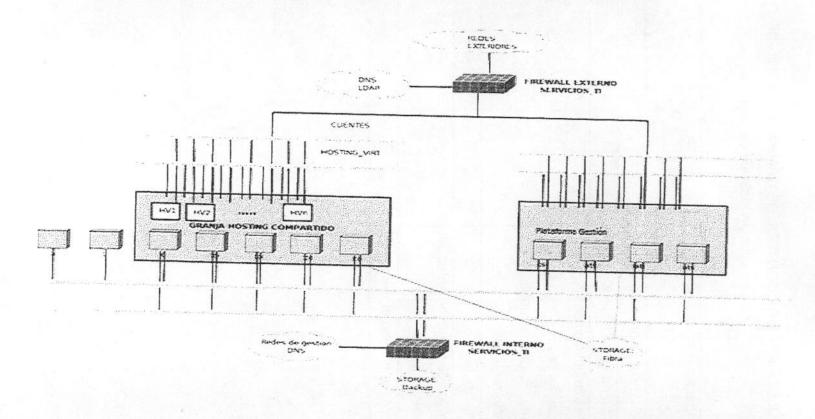


ANEXO 8: ALCANCE DE LAS INGENIERÍAS

- A continuación se detalla el alcance de las ingenierías:
 - Una ingeniería corresponderá a nuevas necesidades solicitadas por el Cliente, y será equivalente a 2 horas hombre para realizar dicha solicitud. Ejemplos:
 - · Apoyo a nuevas configuraciones de los módulos
 - Soporte al uso aplicativo.
 - Creación y modificación de los perfiles.
 - Extracción de datos almacenados en el presente servicio (no se considera como un reporte personalizado).
- No forma parte de la Ingeniería los siguientes servicios:
 - Consultoría en procesos y procedimientos
 - Extracción y conversión de datos de sistemas que no formen parte del presente servicio.
 - Infraestructura de Hardware, comunicaciones o enlaces.



ANEXO 9: DIAGRAMA HOSTING COMPARTIDO





ANEXO 10: BOLETA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DEL SERVICIO

Consecutivo de Solicitud de Cambio:

Fecha:

Nombre de quien(es) solicita(n) la modificación	
Descripción de la modificación	
Justificación de la modificación	
Efectos de la modificación	
Por ejemplo: en costos,	
cronograma, calidad, alcance,	
comunicaciones, entre otros.	
Observaciones	
Responsables de la Implementación	
de la modificación.	
Recomendaciones para el ICE	



Sistema de Emergencias 9-1-1 Presupuesto de Operación e Inversión Presupuesto 2017 Miles de Colones

Partidas	2016	2017	Variación	%
REMUNERACIONES	2.603.389	2.941.896	338.507	13%
SERVICIOS	1.541.109	1.152.762	(388.347)	-25%
MATERIALES Y SUMINISTROS	35.787	36.345	558	2%
INTERESES Y COMISIONES		180.000	180.000	100%
BIENES DURADEROS	340.159		(340.159)	-100%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	115.296	96.037	(19.259)	-17%
CUENTAS ESPECIALES	50.070	40.000	(10.070)	-20%
Total	4.685.810	4.447.040	(238.770)	-5%

Fuente: Finanzas Sistema de Emergencias 9-1-1

Comentarios

Remuneraciones: Durante el año 2016, la administración tomó la desición de finalizar el contrato de servicio para la atención de llamadas telefónicas por ser ésta la actividad sustantiva de la institución, y asumir la atención de llamadas contratando operadores, la cantidad de operadores necesaria para cubrir la totalidad de posiciones que atendían la contratación, tiene un impacto total año que asciende a +215MM, Adicionalmente y con la finalidad de mejorar los indicadores de atención al cliente se crearon plazas adicionales de operadores de acuerdo con el estudio efectuado por el área de operaciones cuyo impacto anual se estima en +68MM, para ampliar sobre el particular se adjunta documento "definición de niveles óptimos de agentes en sala" elaborado por el área de operciones. Por último aunque en el último año el gobierno a limitado los aumentos salariales se presupuesta un monto estimado de aumentos en salarios mínimos que pueda rondar en +2,5 puntos porcentuales en cada semestre, esta posibilidad está latente si se considera que el sector público no recibió incrementos salariales en el último año el impacto se estima podría ascender a +56MM

Servicios: La contratación administrativa de operadores que anualmente se estimaba con un costo crecano a los 193MMno se tiene en el período 2017, Por otro lado se incluyen como parte de los pagos ordinarios los Servicios de Telecomunicaciones contrtados al ICE por los servicios telefónicos y de datos del Sistema de Emergencias 9-1-1 que se estiman en alrededor de 131MM anuales, gasto que presupuestariamente sería menor al del año 2016, dado que en el presupuesto extraordinario de 2016 se consideraron pagos al ICE por más de 200 millones por este concepto poniendo al día los servicios de 2015 y 2016 que no estuvieron considerados en el presupuesto ordinario, se consideran adicionalmente aumentos en la partida de Capacitación por 24MM, para cumplir con lo mencionado por la Ley del Sistema 9-1-1, adicionalmente se consideran impactos en la partida de Servicios Generales por incrementos en gastos de seguridad y limpieza principalmente 7MM, finalmente se reducen otras partidas de Servicios consideradas en el presupuesto extraordinario del año 2016, relacionadas con estudio de clima organizacional y contratación de mejoras al sistema IPC para la atención de llamadas.

Intereses y Comisiones: Se considera una porción de pago de intereses al Convenio de Deuda con el ICE, de acuerdo a posibilidades más realistas de pago por parte del 9-1-1, para esto se continúa buscando alternativas a nuevas modificaciones al Convenio de readecuación, dado que en los términos actuales no se han efectuado pagos al mismo.

Materiales y Suministros: Inclusión partida para compra de Uniformes +16MM, Alimentos y bebidas +4MM

Bienes Duraderos: No hay inversión en bienes duraderos

Transferencias Corrientes: Trf de Prestaciones Legales +6MM, Indemnizaciones (-25MM)

Cuentas Especiales: Presupuesto para Gestión y manejo del riesgo 40MM

Definición de los niveles óptimos de agentes en sala para alcanzar el 95% de atención de llamadas



Se ha hecho una estimación del personal requerido para garantizar a la población niveles de servicio óptimos que garanticen una rápida atención de las llamadas de emergencia 9-1-1

Operaciones

1. Contenido

1.		Cor	ntenido	1
2.		Índi	ce de Tablas y Gráficos	2
3.		Pres	sentación	3
4.		Tier	mpo efectivo de trabajo	4
	4.	1.	Descansos dentro de la jornada	4
	4.	2.	Vacaciones	5
	4.	3.	Capacitaciones	7
	4.	4.	Incapacidades	9
	4.	5.	Tiempos profilácticos	. 10
	4.	6.	Tiempo real efectivo de trabajo	. 12
	4.	7.	Posiciones de trabajo en relación al personal en turno.	. 13
5.		Pers	sonal necesario para sustituir la contratación administrativa de operadores	. 14
	5.	1.	Análisis de trabajo.	14
	5.	2.	Costos de la sustitución.	15
	5.	3.	Implementación de la sustitución.	15
6.		Can	tidad de llamadas realizadas al 9-1-1 de enero del 2014 a febrero del 2016	17
	6.	1.	Máxima cantidad de llamadas	18
	6.2	2.	Diferencia entre llamadas de lunes a jueves y de viernes a domingo	20
7.		Can	tidad de personal requerido para alcanzar niveles de servicio del 95%	21
	7.	1.	Personal real del 9-1-1 para marzo de 2016.	23
	7.2	2.	Operadores requeridos según datos obtenidos	23
7.	3.	Sup	ervisores necesarios.	25
8.		Eval	luación de la cantidad de puestos en la sala de operadores	26
9.		Pers	sonal necesario para disminuir la jornada de trabajo en un 8.33%	27
10).	Con	clusiones y Recomendaciones.	28
11		Bibli	ografía	29

2. Índice de Tablas y Gráficos

Tabla 1. Conversión de tiempos de alimentación, Según Reglamento Autónom	o de
Servicio del Sistema de Emergencias 9-1-1	
Tabla 2. Minutos de descanso otorgados por jornada de trabajo sea diurna, min	xta
o nocturna	
Tabla 3. Días de vacaciones por año, representado en minutos	6
Tabla 4. Derecho a vacaciones del personal operativo en minutos	ud Estate
Tabla 5. Tiempos estimados de capacitación por hora	9
Tabla 6. Días de incapacidad para los años 2014 y 2015 en el Sistema de	
Emergencias 9-1-1	
Tabla 7. Incapacidades promedio de operadores	
Tabla 8. Recomendación de tiempos profilácticos según las horas efectivas	
trabajadas	12
Tabla 9. Tiempo real efectivo de un operador del Sistema de Emergencias 9-1-	
por hora	
Tabla 10. Tiempo que cubre un operador un puesto por hora	
Tabla 11. Sustitución de la contratación con personal 9-1-1	
Tabla 12. Conversión de 6 a 5 días de trabajo.	
Tabla 13. Costos de sustitución de la contratación actual	
Tabla 14. Costo de la capacitación para la sustitución de la contratación de	
operadores	17
Tabla 15. Tráfico máximo por hora de llamadas realizadas al 9-1-1 entre	
noviembre 2015 a febrero 2016	19
Tabla 16. Diferencia porcentual entre franjas horarias y días de la semana	
Tabla 17. Equivalencias a tiempo completo, cantidad de personal y cantidad de	
puestos requeridos	
Tabla 18. Cantidad de personal de lunes a jueves	.24
Tabla 19. Cantidad de personal de viernes a domingo	
Tabla 20. Supervisores recomendados	.25
Tabla 21. Cantidad final de personal a contratar	.26
Cráfico 1. Comportamiento del tráfico resibida 2014 2010	10
Gráfico 1. Comportamiento del tráfico recibido 2014-2016	.18
SIGNOCE. I TOYCOUNT OF GICONNICHO OF HAIDAGA DATA EL ZUIN	10

3. Presentación

El objetivo general es identificar y establecer una metodología de cálculo para definir la cantidad de agentes en sala necesarios para alcanzar los niveles de calidad óptimos en la atención de llamadas de emergencia que ingresan a la línea 9-1-1, de tal forma que se llegue a un nivel de atención del 100%.

El documento identifica la cantidad de minutos por hora que se utilizan directamente en la atención de las llamadas de emergencia por un operador, rebajando los minutos que se otorgan por vacaciones, tiempos de alimentación, tiempos profilácticos, capacitación y los que se pierden por motivos de incapacidades, de esta manera se establece al final un parámetro de calculo que facilita la definición de la cantidad de agentes u operadores necesarios para lograr una eficiencia en la atención de la llamadas.

Se establece también en este documento la cantidad de personal necesario para sustituir la contratación administrativa de operadores (Empresa ALEGA) y el personal necesario para alcanzar el nivel de calidad sostenible al 95% como una primera meta y minimizar las caídas de llamadas.

Este estudio incorpora también una recomendación para otorgar al personal ya contratado una disminución de su jornada laboral en cantidad de días trabajados, esto con el objetivo de mejorar su calidad de vida laboral y por ende ayudar a complementar una mejora en su calidad de vida, buscando fomentar una salud laboral que permita a los colaboradores brindar al usuario una mejor calidad de servicio.

Identificada la cantidad de operadores necesarios se recomienda también un aumento en la cantidad de supervisores, esto con el fin de garantizar un alcance de control correcto dentro de la sala de operadores, así como colaborar en las evaluaciones de calidad, capacitaciones, y cambios culturales institucionales que fomenten un cambio en la identidad del Sistema asi como en la formación de nuevos conocimientos.

Por último se identifica una tasa de crecimiento en la cantidad de llamadas entre el año 2015 y 2016 con el objetivo de determinar un valor a considerar en la posible contratación de personal para enfrentar un aumento en la demanda del servicio.

Se recomienda que a partir de este estudio, una vez al año se vuelvan a revisar dichos resultados.

4. Tiempo efectivo de trabajo

Se determina el tiempo efectivo de trabajo, para posteriormente utilizar el resultado como un indicador en la fórmula que determina la cantidad de personal necesario, se identifica varios factores que inciden en el tiempo real que un operador dedica por hora a la atención directa de llamadas.

Según el Reglamento autónomo de servicio del Sistema de Emergencias 9-1-1 (2010), la jornada de trabajo definida para los servidores es de 48 horas semanales, de aquí se respeta lo dictado en el ordenamiento jurídico de Costa Rica, donde se define una jornada diurna de ocho horas, una jornada mixta de siete horas y una jornada nocturna de seis horas. Se deriva del Código de Trabajo que la jornada diurna es la que se realiza entre las 05:00 y las 19:00 horas y la nocturna entre las 19:00 y las 05:00 horas, para la jornada mixta se establece que en ningún caso excederá de siete horas, pero se califica de nocturna cuando se trabajen tres horas y media o más entre las 19 y las cinco horas.

4.1. Descansos dentro de la jornada

Todo colaborador del Sistema de Emergencias 9-1-1, dispone de los siguientes descansos dentro de la jornada: Capitulo V (Sistema de Emergencias 9-1-1, 2010)

- Artículo 36, menciona para los operadores y supervisores los periodos de profilaxis, pero no indica cantidad de tiempo.
- Artículo 37, menciona que los horarios de trabajo iguales o superiores a diez horas de trabajo contarán con un período para ingerir alimentos de 50 minutos, asimismo indica dos periodos de refrigerio de 20 minutos cada uno. Seguidamente refiere que en los casos que sean menores a 10 horas, se deberá brindar el tiempo proporcional según corresponda.
- Artículo 38, menciona de un día de descanso absoluto por semana.

Tabla 1. Conversión de tiempos de alimentación, Según Reglamento Autónomo de Servicio del Sistema de Emergencias 9-1-1

Por cada 10 horas de trabajo	Tiempo segun reglamento	Minutos por hora		Minutos laborados por hora
Ingerir alimentos	50 minutos	5	Se divide la cantidad de	51 minutos por
Refrigerios	40 minutos	4	minutos por la cantidad de horas	hora

Fuente: construcción propia.

Se desprende de la Tabla 1, que el tiempo efectivo de trabajo después de rebajados los tiempos de alimentación es de 51 minutos por hora laborada. Al pasar los tiempos a minutos laborados se facilita el análisis que se presentará más adelante.

De la tabla 1 se concluye que se otorgan 9 minutos por hora para alimentación

Tabla 2. Minutos de descanso otorgados por jornada de trabajo sea diurna, mixta o nocturna

Tipo de jornada	Horas laborada s	Equivalenci a en minutos Horas x 60	Menos tiempo de alimentació n Minutos x 5	Menos tiempo de refrigeri o Minutos x 4	TOTAL de Tiempo efectivo laborad o	Tiempo efectivo por hora TOTAL/HORA S LABORADAS
Diurna acumulativ a	10	600	50 minutos	40 minutos	510 minutos	51 minutos
Diurna	8	480	40 minutos	32 minutos	408 minutos	51 minutos
Mixta	7	420	35 minutos	28 minutos	357 minutos	51 minutos
Nocturna	6	360	30 minutos	24 minutos	306 minutos	51 minutos

Fuente: construcción propia.

De la Tabla 2, se demuestra que el tiempo efectivo laborado por hora se mantendrá en 51 minutos sin importar la cantidad de horas (según la conversión que indica el Reglamento sobre el tiempo a utilizar). Por lo tanto, se deben considerar nueve minutos por hora para el descanso dentro de la jornada para ingerir alimentos.

De la tabla 2 se concluye que sin importar el tipo de jornada siempre por hora se otorgan 9 minutos de alimentación.

4.2. Vacaciones

El Capítulo X del Reglamento Autónomo de Servicio determina los días de vacaciones según lo siguiente:

Artículo 64

- 15 días cuando hayan trabajado hasta cinco años.
- o 22 días cuando hayan trabajado de seis hasta 10 años.
- 30 días, después de los 10 años.
 (Sistema de Emergencias 9-1-1, 2010)

En referencia a lo anterior se presenta seguidamente la cantidad de días de vacaciones en un año, pasándolos a minutos para determinar por hora cuantos minutos se otorgan de vacaciones, con el fin de facilitar el análisis de la cantidad de personal requerido. Para esta tabla se recurre a la sección II Artículo 153 del

Código de Trabajo, el cual se puede interpretar que el cálculo de un año se hace sobre 52 semanas (Código de Trabajo, 2010).

Se considera lo siguiente:

- 52 semanas de trabajo de una persona, corresponden a 2496 horas anuales de trabajo. Se multiplicó 52 semanas por 48 horas, el análisis con menos horas de trabajo no se realiza ya que como se demostró en la tabla 2, la cantidad de minutos laborados siempre tiende a ser la misma.
- Se sigue trabajando por horas y minutos para facilitar el análisis final sobre la cantidad de personal necesario por hora en la sala de operadores del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Tabla 3. Días de vacaciones por año, representado en minutos.

		AÑOS LABORADOS	
	De cero a cinco años	De seis a diez años	De diez años en adelante
Dias de vacaciones a disfrutar	15 días	22 días	30 días
Conversión de días a horas (días por ocho)	120 horas	176 horas	240 horas
Conversión de horas a minutos (d) (horas por 60)	7.200 minutos	10.560 minutos	14.400 minutos
Semanas trabajadas (e) antes del próximo periodo	50 semanas	49 semanas	48 semanas
Minutos de vacaciones (f) por semana (d/e)	144 minutos	216 minutos	300 minutos
Minutos de vacaciones (g) por hora laborada (f/48)	3 minutos	4,5 minutos	6,25 minutos
PROMEDIO DE		4.58 minutos	

MINUTOS POR HORA

Fuente: construcción propia

En la Tabla 3, resalta que el promedio de minutos otorgados por hora laboral en el Sistema de Emergencias 9-1-1 es de 4.58 minutos, lo que se lleva a 5 minutos para facilitar los promedios que se sacaran más adelante. Debe tenerse presente que conforme la población laboral adquiera más derecho de vacaciones este promedio se verá afectado.

De la tabla 3 se concluye que en promedio por hora un operador tiene 4.58 minutos de vacaciones.

La situación a marzo de 2016 del Sistema de Emergencias 9-1-1 con respecto al derecho de vacaciones se presenta en el cuadro siguiente, se incluye en este cuadro solo a supervisores y operadores.

Tabla 4. Derecho a vacaciones del personal operativo en minutos

Cantidad de años laborados	Días a disfrutar	Personas con ese derecho	Minutos de vacaciones en total ¹	Suma de minutos / cantidad de personas	
Menos de 5	15	27	27*3= 81	404/00 670	
De 5 a 10	22	25	25*4.5 =112.5	431/90= 4.78	
Más de 10	30	38	38*6.25=237.5	minutos	

Fuente: construcción propia

Según se evidencia en la tabla 4 que, a marzo de 2016, el promedio en minutos de vacaciones otorgado por hora es de 4.78 minutos, lo que se acerca mucho a los 5 minutos propuestos para realizar los cálculos para contratar más personal.

De la tabla 4 se concluye que en promedio por hora 4.78 minutos una persona está en vacaciones.

4.3. Capacitaciones

Según Werther & Davis, la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. (p. 242). Además, es obligación por la ley que constituye esta institución mantener un programa de capacitación para los funcionarios del sistema.

Para marzo de 2016, en el área de operaciones se invierte en tareas de aprendizaje seis horas por cada 330 horas de trabajo, lo que da una relación cercana a las 3.5 horas por mes. Para países como Venezuela donde una Norma Técnica relacionada a los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo se establece la obligación de 16 horas trimestrales de formación, (Requena, 2012), estas tres horas parecen ser insuficientes, no se ha encontrado regulación para Costa Rica que mencione la obligatoriedad de la capacitación en el trabajo. Entre los años 2011 al 2013 las relaciones de horas de aprendizaje versus las horas de trabajo eran mayores dándose 10 horas de capacitación por cada 230 horas laboradas, casi 9 horas al mes.

Siendo la función realizada por operadores y supervisores una tarea compleja que requiere una constante actualización de procedimientos y conocimientos este

¹ Multiplicador tomado del punto g de la tabla 3

tiempo de capacitación o aprendizaje utilizado al momento de este estudio debe elevarse, la tasa de aprendizaje de una organización crecerá en relación al tiempo que se invierte en capacitar a sus colaboradores, (Werther & Davis, 2006), con esto garantizando una mejor organización que responderá correctamente a las demandas de la población.

Para convertirse en una organización de aprendizaje se requiere que las capacitaciones programadas sean reforzadas y orientadas al quehacer de la sala de operaciones, que los supervisores todos los días junto a los operadores realicen actividades que refuercen la resiliencia de la organización haciendo reuniones post incidente y reuniones al inicio de la jornada.

Una organización que aprende es aquella que busca crear su propio futuro, que supone que el aprendizaje es un proceso continuo y creativo para sus miembros, y que se desarrolla, se adapta y se transforma en respuesta a las necesidades y aspiraciones de las personas, tanto dentro como fuera de sí mismo. (Moya K., s.f.)

El Sistema de Emergencias 9-1-1 solo tiene identificada en este momento una actividad formal de capacitación que se da todos los martes, se tiene planeado también a corto plazo desarrollar las siguientes actividades adicionales:

- Reuniones dentro de la jornada entre el equipo de supervisores y operadores que no superen los 10 minutos, esta actividad pretende ser realizada todos los días en todos los turnos.
- Reuniones de análisis post incidente relevante entre un supervisor y el operador que atendió el incidente para rescatar los aspectos positivos y por mejorar en el manejo de esos incidentes específicos, se pretende que no dure más de 12 minutos al menos una vez por semana.
- Retroalimentaciones inmediatas de calidad realizadas por el supervisor que está monitoreando, se pretende que no dure más de 5 minutos.
- Capacitación a través de un aula virtual, que no supere una hora mensual.

Como ya se mencionó anteriormente se pretende reducir los ciclos de capacitación actuales de 7 semanas a 5 semanas.

Tipo de actividad Tiempo proyectado de la actividad		Minutos por hora a considerar
Capacitaciones presenciales	480 minutos mensuales. Minutos por hora =480/4/6/8, donde 4 es el número de semanas, 6 la cantidad de días y 8 la cantidad de horas.	2.5
Reunión post incidente	12 minutos semanales. Minutos por hora= 12/6/8, donde 6 es la cantidad de días y 8 la cantidad de horas	0.25
Reunión de inicio de jornada	10 minutos diarios. Minuto por hora= 10/8, donde 8 es la cantidad de horas	1.25
Retroalimentación de calidad	12 minutos semanales. Minutos por hora= 12/6/8, donde 6 es la cantidad de días y 8 la cantidad de horas	0.25
Aula Virtual	60 minutos mensuales. Minutos por hora = 60/4/6/8	0.31
Total de minutos po	or hora en capacitación	4.56

Fuente: construcción propia

De la tabla 5 se determina que los minutos por hora que se deben dedicar a capacitación deben ser 4.56

4.4. Incapacidades

Las incapacidades de todo el personal del sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2015 fueron de 745 días, incluyendo las incapacidades por enfermedad, seguros de trabajo y accidentes de tránsito y las licencias otorgadas por maternidad, lo que indudablemente debe de considerarse para los cálculos dado que es tiempo que no se cuenta con dicho trabajador en el centro de llamadas.

Otro factor importante es el tiempo que por reglamento los colaboradores utilizan para la asistencia a citas médicas, ya que se establece todo el espacio necesario que necesite el colaborador para acudir a la cita médica más una hora antes y una hora después de la cita, el tiempo dado a los colaboradores resulta muy variable, y no se tiene información para ningún año que permita hacer un estimado para este estudio, por lo que se considera un dato incierto.

Tabla 6. Días de incapacidad para los años 2014 y 2015 en el Sistema de Emergencias 9-1-1

AÑO	Enfermedad C.C.S.S.	Riesgos del Trabajo INS	Seguro Obligatorio Automotor	Maternidad C.C.S.S.	TOTAL
2014	426	28	0	120	574
2015	340	245	39	121	745
		Promedio	raji ta kati		659.5

Fuente: Capital Humano, Sistema de Emergencias 9-1-1, 2016.

De la tabla 6 se desprende que el promedio de incapacidades en ambos años es de 659.5 días, conociendo que la cantidad aproximada de colaboradores que laboraron en ambos años fue de 130 personas, se deduce que cada trabajador se incapacitó en promedio cinco días (659.5 días/130 personas), o que por día se tuvo un promedio de 1.8 personas incapacitadas (659.5 días de incapacidad/365 días).

Considerando que el área de operaciones cuenta con 67 operadores se puede decir que, en los dos años promediados, este grupo de personas tuvo 336 días en incapacidades.

Tabla 7. Incapacidades promedio de operadores

Incapacidad promedio de OPSES anual (a)	Promedio por mes (a/12) (b)	Días de trabajo por mes (67 opse * 26 días) (c)	Dias efectivos de trabajo (d)	perdida por	Pētdida por hora en încapacidades. (60 minutos ~ 1.6%) (1)
336 días	28 días	Se consideran cuatro días de descanso en el mes	1714 días	1.6%	0.96 minutos

Fuente: construcción propia

De la tabla 7 se puede concluir que de cada hora operador 0.96 minutos un colaborador está incapacitado.

4.5. Tiempos profilácticos

Un factor importante a considerar con el personal que labora directamente en la atención de las llamadas es que, no se ha establecido el tiempo que debe descansar después de cierto tiempo digitando o mirando la pantalla de la computadora.

La salud ocupacional de las personas que están en la sala debe centrarse principalmente en los siguientes factores:

- La postura correcta frente a la computadora.
- El descanso de la vista cada cierto tiempo.
- La pérdida auditiva relacionada al uso prolongado de los audífonos "Head Set".
- Pausas activas, con el fin disminuir el estrés, fatiga y el cansancio originado por los movimientos repetitivos y posiciones prolongadas. Las pausas

- activas se refieren a ciertos ejercicios que se hacen sin necesidad de abandonar el puesto de trabajo.
- Y uno de los puntos más difíciles de medir, sería el impacto psicológico del operador por la naturaleza de su trabajo.

Para el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno Español se refieren a las pausas durante el trabajo con las siguientes recomendaciones:

- Las pausas deberían ser introducidas antes de que sobrevenga la fatiga.
 Resultan más eficaces las pausas cortas y frecuentes que las pausas largas y escasas. Por ejemplo, es preferible realizar pausas de 10 minutos cada hora de trabajo continuo con la pantalla a realizar pausas de 20 minutos cada dos horas de trabajo.
- Siempre que sea posible las pausas deben hacerse lejos de la pantalla y deben permitir al trabajador relajar la vista (por ejemplo, mirando algunas escenas lejanas), cambiar de postura, dar algunos pasos, etc.
- En la formación e información de los trabajadores usuarios se puede incluir alguna tabla sencilla de ejercicios visuales y musculares que ayuden a relajar la vista y el sistema musculo esquelético durante las pausas.
- A título orientativo, lo más habitual sería establecer pausas de unos 10 o 15 minutos por cada 90 minutos de trabajo con la pantalla; no obstante, en tareas que requieran el mantenimiento de una gran atención conviene realizar al menos una pausa de 10 minutos cada 60 minutos. En el extremo contrario, se podría reducir la frecuencia de las pausas, pero sin hacer menos de una cada dos horas de trabajo con la pantalla. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997)

Otras publicaciones sobre el mismo tema señalan las siguientes recomendaciones:

- Según el Instituto Nacional de Salud y Seguridad del Trabajo de los Estados Unidos, se debería descansar al menos cinco minutos tras sesiones de 30 minutos de actividad.
- El sindicato de profesores de Nueva York aconseja recesos de 30 segundos, con énfasis en respirar profundamente y cerrar los ojos en ese medio minuto de relax.
- En Chile, el Decreto Supremo Nº 594 del Ministerio de Salud señala, en su artículo Nº 95 referido a la "Digitación", que "un trabajador no podrá dedicar a la operación de digitar, para uno o más empleadores, un tiempo superior a 8 horas diarias ni a 40 horas semanales, debiendo concedérsele un descanso de cinco minutos después de cada periodo de 20 minutos de digitación continua". (Ergonomía en Español, 2016)

Haciendo una aproximación a los diversos criterios, se podría recomendar que para los operadores del Sistema de Emergencias 9-1-1, por cada 60 minutos de trabajo efectivo se debe proveer 5 minutos de descanso profiláctico.

Tabla 8. Recomendación de tiempos profilácticos según las horas efectivas trabajadas.

Tipo de interrupción	Tiempo otorgado o estimado minutos
Descanso reglamentario para ingerir alimentos	9
Vacaciones	5
Capacitaciones	4.56
Incapacidades	-0.96
Total, de tiempo fuera de la sala	19.52
Total, de tiempo efectivo de trabajo.	40.48
Tiempo efectivo de trabajo en 8 horas. (8*40.48)	323.84
TIEMPO RECOMENDADO PROFILÁCTICO (323.84/60*5)	27

Fuente: construcción propia

De la tabla 8, se evidencia que en una jornada de ocho horas se debería programar un total de 27 minutos en descanso profiláctico, lo que corresponde a 3.37 minutos por hora laborada.

4.6. Tiempo real efectivo de trabajo

Para efectos prácticos se considera una hora efectiva de trabajo, rebajando dichos tiempos para que más adelante sirva este parámetro para promediar la cantidad de personal necesario en la sala.

Una vez analizados los tiempos que afectan la hora real de trabajo como lo son: descansos, vacaciones, incapacidades, capacitaciones y tiempos profilácticos, se muestran en la tabla 9 a manera de resumen.

Tabla 9. Tiempo real efectivo de un operador del Sistema de Emergencias 9-1-1 por hora

Tipo de interrupción	Tiempo otorgado o estimado en minutos
Descanso reglamentario para ingerir alimentos	9
Vacaciones	5
Capacitaciones	4.56
Incapacidades	0.96
Tiempos profilácticos	3.37
Total, de tiempo fuera de sala	22.89
Total de tiempo efectivo	37.11

Fuente: construcción propia a partir de los datos mostrados en las tablas antes presentadas.

De la tabla anterior y para efectos de los cálculos que se presentarán más adelante se considera que de una hora de un colaborador se aprovecharán 37.11 minutos atendiendo directamente al usuario, lo que es igual a decir que por cada hora de atención de llamadas se requiere 1.62 personas, dato que se obtiene al dividir 60 minutos entre los 37.11 minutos de tiempo efectivo.

De la tabla 9 se concluye que por cada hora de trabajo se aprovechan 37.11 minutos por persona.

4.7. Posiciones de trabajo en relación al personal en turno.

Es necesario también determinar la cantidad de posiciones necesarias según la cantidad de personal en turno para este cálculo se utilizaron los mismos valores presentados en la tabla 9, pero descontando los tiempos de vacaciones, incapacidades y capacitaciones, para obtener la cantidad de tiempo que cubre el personal que está en horario en determinado día y encontrar un factor de conversión de dicho tiempo.

Tabla 10. Tiempo que cubre un operador un puesto por hora

Tipo de interrupción	Tiempo otorgado o estimado en minutos		
Descanso reglamentario para ingerir alimentos	9		
Tiempos profilácticos	3.37		
TOTAL, DE TIEMPO FUERA DE SALA	12.37		
TOTAL, DE TIEMPO EFECTIVO	47.63		

Fuente: construcción propia

De la tabla 10 se puede determinar que un operador en turno cubrirá 47.63 minutos un puesto por cada hora laborada, lo que indica que para cubrir un puesto durante una hora se requerirán de **1.25 operadores**, este es un factor que se considera para determinar de ahora en adelante la cantidad de puestos versus la cantidad de personal en un turno.

De la tabla 10 se determina que se requieren 1.25 operadores por puesto de trabajo en una hora.

Personal necesario para sustituir la contratación administrativa de operadores

La contratación de la empresa para cubrir puestos en el 9-1-1 se comporta de la siguiente manera todos los días:

- 1. Cinco posiciones de las 21 a las 22 horas.
- Ocho posiciones adicionales a partir de las 22 horas hasta las cinco horas, para un total de 13 posiciones.
- 3. Ocho posiciones de las cinco a las seis horas.

Esto corresponde a un total de 104 horas contratadas para 13 puestos de trabajo en un día, con un coordinador para un total de nueve horas adicionales.

5.1. Análisis de trabajo.

Estableciendo una sustitución de esta contratación, por cada hora de trabajo arrendada al contratista un trabajador del 9-1-1 cubrirá 37.11 minutos, lo que equivale a 1.61 personas por hora para cubrir una posición de trabajo, este dato se obtiene de dividir 60 minutos que equivalen a una hora por, por 37.11 minutos obtenidos de la tabla 9.

Tabla 11. Sustitución de la contratación con personal 9-1-1

		PP 000
Posiciones cubiertas por hora	Personal 9-1-1 necesario a tiempo comple	77.6国
42	20.93 (13*1.61)	
13		

Fuente: construcción propia

La tabla 11 muestra el requerimiento de aproximadamente 21 personas para sustituir la contratación de personal, se está considerando que estas 21 personas laboran seis días a la semana.

Las nueve horas de coordinación de este grupo contratado a razón de trasladarlas al 9-1-1, correspondería un supervisor.

Una vez establecido que para sustituir esta contratación administrativa se requieren que se creen 21 plazas de operador a tiempo completo, estas plazas contarían con un rol de trabajo de seis días laborados con un día libre 48 horas semanales, buscando que toda nueva contratación de personal tenga un día libre adicional, lo que correspondería a una disminución de su jornada en un 8.33%, (5 días propuestos/6 días para que laboren solo 40 horas a la semana, o en su defecto un aumento de 8.33% en estas 21 plazas ya identificadas tal como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 12. Conversión de 6 a 5 días de trabajo.

Personal laborando 6 dia	is Conversión	Personal laborando 5 días
21 Personas	21 personas + 8.33%	25 personas (24.49)

Fuente: construcción propia

Finalmente se requerirían 25 personas contratadas con una jornada de cinco días de trabajo con dos días libres.

Se concluye de las tablas 11y 12 que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiere contratar 25 personas a una jornada de 40 horas semanales para sustitúir a la contratación actual de operadores.

5.2. Costos de la sustitución.

Para facilitar el análisis a la administración sobre los costos de la sustitución de la contratación actual de operadores se presentan los siguientes datos.

El salario de un operador para marzo de 2016 es de ¢747.942.49, se incluyen todas las cargas de ley y las cargas patronales al Fondo de Garantía de Ahorro del ICE, así como a la pensión complementaria adicional del ICE, este salario corresponde a una jornada de 48 horas semanales, o que es lo mismo 42 horas mixtas y 36 nocturnas. Al rebajar el salario para otorgar un día más libre, dicha rebaja corresponde a un 8.33% del salario total ya citado lo que resulta en ¢623.285.41.

Tabla 13. Costos de sustitución de la contratación actual

	Cantidad	Costo mensual	Total
Contratación actual de operadores	1.72/1.73/2	¢15.543.537.97	¢15.543.537.97
Contratación de plazas a tiempo completo	21	¢747.942.49	¢15.706.792.29
Contratación con dos días libres a la semana	25	¢623.285.41	¢15.582.135.25

Fuente: construcción propia

Como se puede observar la sustitución del contrato actual de operadores le dará al Sistema de Emergencias 9-1-1, 21 colaboradores más con un día libre a la semana o en su defecto 25 colaboradores más con dos días libres. No se toma en cuenta el supervisor que si está considerado en los costos del contrato actual.

5.3. Implementación de la sustitución.

La sustitución del personal contratado actualmente conlleva que el Sistema de Emergencias 9-1-1, tenga el personal requerido el día que termina dicho contrato.

Una vez que se inicie el proceso de reclutamiento de este personal pueden suceder tres condiciones que se detallan a continuación:

- I. El personal contratado tiene el perfil completo y no requiere ningún tipo de capacitación además ya ha laborado dentro del Sistema y tiene experiencia como operador, se estima que el 50% del personal a contratar cumpla con este punto, ya que sería personal actual de la empresa que le vende los servicios a la institución. Este personal no requeriría ningún tipo de inversión en capacitación o inducción.
- II. El personal contratado tiene el perfil completo, pero nunca ha laborado dentro del Sistema y requiere capacitación en la herramienta informática y procedimientos, así como la práctica respectiva. Se estima que un 25% del personal a contratar este en este punto. Este personal requeriría un aproximado de dos meses u ocho semanas en capacitación.
- III. El personal contratado cumple con los requisitos de ingreso, pero requiere capacitaciones en Comando de Incidentes, Materiales Peligrosos, procedimientos, herramientas informáticas y la práctica respectiva. Se estima que un 25% del personal contratado este dentro de este punto. Este personal requeriría tres meses o doce semanas en capacitación.

La capacitación del personal citado en los puntos anteriores debe realizarse mientras se sigue pagando a la empresa que brinda los servicios al 9-1-1, por lo que a continuación a manera de orientación se muestra los posibles costos que puede incurrir el 9-1-1, en los tres meses que se mencionan de transición de una empresa contratada a personal propio.

Tabla 14. Costo de la capacitación para la sustitución de la contratación de operadores

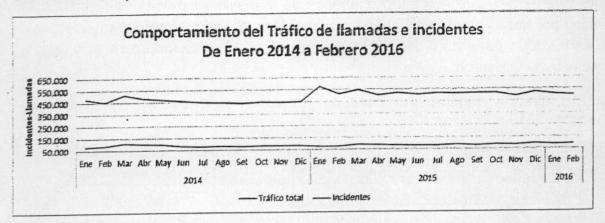
			COSTOS			
Tipo de personal	Personas a contratar (estimado)	Costo de salario por mes	Mes uno	Mes dos	Mes tres	
Personal que cumple con los requisitos de ingreso, pero requieren otras capacitaciones	7	¢623.285.41	¢4.362.997.87	¢4.362.997.87	¢4.362.997.87	
Personal que cumple con todos los requisitos, pero no son OPSES.	6	¢623.285.41	SIN COSTO EN EL PRIMER MES	¢3.739.712.46	¢3.739.712.46	
Personal que cumple con todos los requisitos, y son OPSES.	12			omento de la sustit		
Cost		atación actual	¢15.543.537.97	¢15.543.537.97	¢15.543.537.97	
		total por mes	¢19.906.535.84	¢23.646.248.3	¢23.646.248.3	
	COST	OS TOTALES		¢67.199.032.44		

Fuente: construcción propia.

De la tabla 14 se desprende que en la etapa de transición de la empresa a la que se le contrata los servicios se debe derogar un aproximado de ¢67.199.032.44, durante tres meses, este costo solo incluye el pago a la empresa y el pago de salarios de los nuevos empleados, no se estima en este estudio el costo de la capacitación del personal que lo requiera.

6. Cantidad de llamadas realizadas al 9-1-1 de enero del 2014 a febrero del 2016

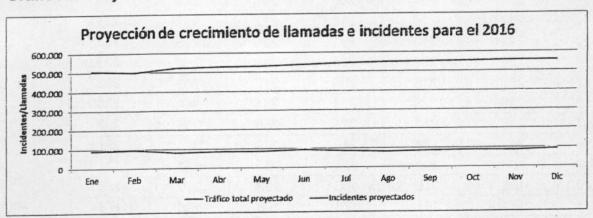
El Gráfico 1 muestra el comportamiento del tráfico de llamadas observado desde el 2014 hasta febrero de 2016, comparado con los incidentes tramitados para este mismo periodo, en el que se observa una tendencia estacional en las llamadas, mientras que los incidentes parecen no ser tan sensibles.



Fuente: Soporte a la gestión de calidad, marzo 2016

Con los datos anteriores, se determina que de Enero del 2014 a Febrero del 2016 hay un crecimiento acumulado del 10% en la cantidad de llamadas recibidas, y utilizando la fórmula de cálculo de crecimiento se establece el pronóstico de llamadas e incidentes para el 2016, que se observa en el Gráfico 2, lo cual facilita la toma de decisiones con respecto al cálculo final de la cantidad de personal necesario.

Gráfico 2. Proyección de crecimiento de llamadas para el 2016



- Fuente: Soporte a la gestión de calidad, marzo 2016.

Se concluye del grafico 2 que la tasa de crecimiento de personal a considerar para el año 2017 es del 10%.

6.1. Máxima cantidad de llamadas

Para realizar análisis de capacidad de producción y capacidad instalada, se recomienda tomar los datos de horas pico o máximos, principalmente si lo que se busca es optimizar el servicio y los niveles de servicio requeridos son muy exigentes (Mungía Ulloa & Protti Quesada, 2013).

Es por este motivo, que se realizó el análisis de la máxima cantidad de llamadas recibidas por hora (atendidas y abandonadas), para lo cual se tomó una muestra de los meses de noviembre del 2015 a febrero del 2016, utilizando para esto las llamadas que ingresaron.

Tabla 15. Tráfico máximo por hora de llamadas realizadas al 9-1-1 entre noviembre 2015 a febrero 2016

Hora	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Enero . 2016	Febrero 2016	Máximos	Promedio máximos
00	201	- 154	174	146	201	169
01	121	130	116	117	130	121
02	134	103	110	93	134	110
03	76	76	80	102	102	84
04	60	79	7.0	76	79	71
05	120	80	77	80	120	89
06	136	115	98	124	136	118
07	169	122	112	142	169	136
08	178	150	147	178	178	163
09	234	176	169	199	234	195
10	275	201	193	247	275	229
11	203	204	206	242	242	214
12	217	210	218	237	237	221
13	222	213	191	225	225	213
14	224	207	264	246	264	235
15	253	215	200	219	253	222
16	235	228	215	241	241	230
17	256	254	211	248	256	242
18	253	224	248	279	279	251
19	267	223	225	250	267	241
20	198	210	165	198	210	193
21	171	171	173	198	198	178
22	249	191	187	183	249	203
23	193	166	233	160	233	188

Fuente: Estadísticas de tráfico, Soporte a la Gestión de Calidad, 2016

Se identificaron la cantidad de llamadas hechas por hora al 9-1-1, para utilizar estos datos como base para el cálculo del personal que garantice un nivel de servicio superior al 95% en todas las horas del día, se excluye de estas máximas los días 24, 25 y 31 de diciembre por ser fechas que ya se tienen identificadas de un tráfico inusual el cual puede ser anticipado en la programación del personal.

Como se mencionó anteriormente se tomaron de esta tabla los datos de la última columna para hacer los cálculos de la cantidad de personal necesario, la cual corresponde a los promedios de los máximos recibidos de llamadas para cada hora del día.

6.2. Diferencia entre llamadas de lunes a jueves y de viernes a domingo. Para diferenciar la cantidad de personal requerido en los días donde la máxima se detectó, se procedió a comparar la cantidad de llamadas por día y por hora entre los fines de semana y los días lunes a jueves. De esta comparación que se puede observar en la tabla 16, se determina que entre las 05 horas y hasta las 18 horas la diferencia porcentual en llamadas de lunes a domingo tiende a variar muy poco, caso contrario ocurre con las llamadas entre las 18 y hasta las 05 horas de los días viernes a domingo donde se detectó una diferencia mayor que las llamadas de lunes a jueves en la misma franja horaria.

Tabla 16. Diferencia porcentual entre franjas horarias y días de la semana.

Fechas	Horas	Promedio	de llamadas	Diferencia
		Lunes a jueves	Viernes domingo	a Porcentual
30-11-2015 al	05 a las 18	533	484	-10 %
06-12-2015	18 a las 05	321	403	25 %
18/1 al	05 a las 18	422	410	-3%
24/01/2016	18 a las 05	299	370	23%
29/02 al 🗒	05 a las 18	485	471	-3%
06/03/2016	18 a las 05	336	423	26%

Fuente construcción propia

De la tabla 16 se puede concluir que:

- entre las 05 y 18 horas el porcentaje de diferencia entre los días lunes a jueves contra los días viernes a domingo entre las semanas seleccionadas corresponde a una disminución del 5% en promedio.
- entre las 18 y las 05 horas el porcentaje de diferencia entre los días lunes a jueves contra los días viernes a domingo corresponde a un aumento del 25% en promedio, en la cantidad de llamadas.

7. Cantidad de personal requerido para alcanzar niveles de servicio del 95%.

Para este punto se utilizó la siguiente dinámica.

- Se cargaron los datos obtenidos en el punto cinco en la herramienta denominada "Work Force Management" (WFM), el cual dio un resultado en "Equivalencias en tiempo completo", lo que significa la cantidad de horas trabajador que se requieren para una tarea determinada. El nivel de servicio solicitado al WFM para esta prueba se estableció en 99%.
- Con las equivalencias en tiempo completo obtenidas se multiplicaron por 1.62 (factor de multiplicación explicado en la tabla 9), para obtener la cantidad de personal necesario por hora.
- Obtenido este dato se dividió por 1.25 (obtenido de la tabla 10) para determinar la cantidad de puestos que ocuparían estos colaboradores, esto para comparar la capacidad actual de la sala de operadores.
- Los datos obtenidos en el punto cinco corresponden a máximas identificadas en su totalidad, por lo que después de obtenidos estos datos se les aplicó una disminución porcentual obtenida de la comparación con cantidad de llamadas de lunes a jueves con llamadas de viernes a domingo (25%). Para determinar la cantidad de personal necesario de lunes a jueves y la cantidad de personal de viernes a domingo. Esta disminución solo se aplicó en el horario de las 18 a las 05 horas ya que es donde se muestra un porcentaje mayor de diferencia.
- Con los datos obtenidos de personal necesario divididos en lunes a jueves y viernes a domingo se procedió a aplicar una dinámica de acomodo de las personas ya contratadas con el posible personal obtenido de la fórmula, para obtener al final la cantidad aproximada de personal necesario con su carga horaria. Respetando los límites de horarios establecidos por ley.

Tabla 17. Equivalencias a tiempo completo, cantidad de personal y cantidad de puestos requeridos

HORA	ដែព្រាប់តៅឧកថាមិន គារ៉ាមែល១០ -ចេញ១៤៤១(ឆ្នាំ)	Pasonal requardo de viernes a domingo (b)	Personal requerido de lunes a jueves (G)	Puestos requeridos (d)
00	20	32	24	26
01	17	28	21	22
02	13	21	16	17
03	11	18	14	14
04	9	15	11	12
05	10	16	16	13
06	10	16	16	13
07	12	19	19	16
08	14	23	23	18
09	16	26	26	21
10	. 19	31-	31	25
11	23	37	37	30
12	21	34	34	27
13	21	34	34	27
14	20	32	32	26
15		28	28	22
16	22	36	36.	29
17	23	37	37	30
18	23	37	28	30
19	22	36	27	29
20	23	37	28	30
21	20	32	24	26
22	25	41	31	32
23	23	37	28	30

A=datos obtenidos de la herramienta WFM, B= Multiplicar A*1.62, C= Disminución de B en 25% entre las 18 y las 05 horas, D= Dividir B entre 1.25. Fuente: construcción propia

La tabla 17 muestra varios resultados, la columna a da el resultado de Equivalencias de tiempo completo del personal requerido según los datos alimentados de la tabla 15, en la columna b se multiplica este resultado por 1.62 obtenido de la tabla 9 para mostrar la cantidad de personal necesario en dicha hora para los días viernes a domingo, en la columna C se aplica al resultado obtenido de la columna B una disminución del 25% explicado en la tabla 16 para determinar la cantidad de personal requerido de lunes a jueves y finalmente en la

columna d se divide la columna b por 1.25 obtenido de la tabla 10 para determinar la cantidad de puestos requeridos para ese personal.

A manera de ejemplo si se observan las 22 horas de un día entre viernes y domingo se requieren 41 operadores los cuales demandarían al menos 32 puestos de trabajo, debe considerarse que de estas 41 personas varias estarán libres otras en vacaciones, se ha considerado incapacidades y capacitaciones, por lo que el número real será menor, no obstante, si serán necesarios los 32 puestos ya que en la fórmula de estos se excluye vacaciones, incapacidades y capacitaciones. Este requerimiento de personal es una aproximación al personal real necesario que se verá afectado por las condiciones laborales de contratación. En esa misma franja horaria, pero de lunes a jueves los requerimientos serian de 31 personas con las variantes ya explicadas.

7.1. Personal real del 9-1-1 para marzo de 2016 A marzo de 2016 el 9-1-1 cuenta con el siguiente personal:

- 4 suplencias a tiempo completo
- 4 medios tiempos laborando.
- 5 medios tiempos en capacitación.
- 1 operador para la atención de telefonía pública-
- 62 operadores a tiempo completo
- 11 supervisores a tiempo completo
- Contratación de empresa para personal del 9-1-1
 - Para efectos de este cálculo será sustituido por 21 operadores a tiempo completo.

En resumen para el cálculo del personal necesario se considera:

- 87 operadores a tiempo completo.
- 9 operadores a medio tiempo.

7.2. Operadores requeridos según datos obtenidos

La tabla 17 muestra la cantidad de personal requerido por hora, pero esta tabla no considera las particularidades de las horas que debe laborar un operador del 9-1-1, considerando en este caso los límites de horario dependiendo de una jornada diurna, mixta o nocturna. A continuación, se presenta un posible acomodo de personal para llegar a cubrir los puestos requeridos.

Tabla 18. Cantidad de personal de lunes a jueves.

			2	6 = m2				297					НО	RAS				en .								1	TOTAL DE	PERSONAL
Lunes a Ju	ieves	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	5	Tiempo	Medio
PERSONA	EREQUERIDO	16	19	23	26	31	37	34	34	32	28	35	37	28	27	28	24	31	28	24	21	16	14	11	1	6	completo	tiempo
Tiempo completo	06 alas 14	20	20	20	20	20	20	20	20	100							dy.			經濟							20	Street !
Tiempo completo	08 a las:16	繭	920	8	8	8	8	8	8	8	8	靐		生活			230							調		198	8	理論規則
Tiempo completo	10 a las 18	110		1	de la	8	8	8	8	8	8	8	8	機		Ų.						etra) es			100		8	有
Medio tiempo	14 a las 18	が								11	11	11	11	を記さ	2	がある。		を加						緣		100	響響語	理11%
"Medio tiempo"	16 a las 19:30		ģń	3,25	i kin	447 N			MB.	157		7	7	7	7	灣	grid.		(455)		Ser.		7.10	201	Sign Sign		Ligaria de la composição	7-
Tiempo completo	14 a las 21		Ser.							8	8	8	8	8	8	8										が対	8 = 1	
Tiempo completo	18 a las 00							146		1615				20	20	20	20	20	20		o.				il.		20	
Tiempo completo	21 a las 03		経験	國道				建		当		調整					7	7	7	7	7	7	趨			開発	7.3	
Tiempo completo	00 a las 06	数			1	BOOK OF	経り						44				A 844			16	16	16	16	16	16	5	16	设施等。
Total personal	enel rol	20	20	28	28	36	36	36	36	35	35	34	34	35	35	28	27	27	27	23	23	23	16	16	16	100		
														1000	TO	TA	D	P	ERS	ON	AL	RE	QU	RI	DE		87	18

Fuente: construcción propia

De la tabla 18, se obtiene que el personal requerido de lunes a jueves es de:

- 87 personas a tiempo completo
- 18 medios tiempos.

Tabla 19. Cantidad de personal de viernes a domingo

east the makes of		1	rar i	0 16.4	I,	19	dar.	· S.		0.3	1.3	٥, .	HOF	AS	141	reie.				.0.			VS.Ta	1	1	TOTAL DE	PERSONA
Viernes a Do	omingo NEREQUERIDO	6	Diser-	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20 2	21	22	23	0	1	2	3	4	5	Tiempo	Medio
	I should be a second or the same states	Aires		Constitution of the last of th	20	31	37	20	34	32	28	30	3/	3/	30	5/ :	52 4	441	3/	32	28	21	18	15]	10	completo	tiempo
Tiempo completo	WILETA CONTENTS ON COLUMN TO STATE OF STREET	20	20	20	prison:	1912.54	MALE TO	LTMTS	(DAY)	STREET,	18 (M)						20 S			307	E AS		Sec.	STATE OF	5	20	50000000000000000000000000000000000000
Tiempo completo	CONTROL WINDS WIN COME AND IN- STREET, ST.			書8	8	Series and	8	TOWN TO	NACON!	1288.004	8	THE STATE OF	100		32	Train.			阿朗		400	Her.				8 8 8	はいません
Tiempo completo	10 a las 18	離		1		8	28	€8	8	8	8	2.8	88		響			20		雕						8 🗆	
Medlo tiempo	14 a las 18	验						福		11	11	11	11			12.00	1										11
Medio tiempo	16 a las 19:30	疆		ante								97	27	7	7												7
liempo completo	14 a las 21			11.00						8	8	8	8	8	8	8		Series .			1			100		8	
llempo:completor	ma Detector NOVE CHOOLEN LINES.						191	朝後						20	20	20 2		20 2	20							20	
Tiempo completo	21 a las 03										智先						7	7	7	7	7	37				7	
Tiempo completo	00 a las 06 3				離															16	16	16	16	16 1	16	16	
Medio tiempo 🗈	18 a las 00	题												-7	7	7	7	7	7					腦			7
Viernesa	20 a las 02	靈		ne.			N.									7	7	7	7	7	7				1		7
Domingo	00 a las 06									編	455									7	7	7.7	7	7	7		7.
Total pers	onal en el rol	20	20	28	28	36	36	36	36	35	35	34	34	42	42 4	2 4	12	1 4	1	37	37	30	23	23 2	3		
				No.						SL	JB T	OT/	AL D	E PE	RSC	NA	LRI	Qί	IER	IDO	ìù	nes	аJi	ieve	5	87	18
では、自己の主義主義	经国际通信		5.6		in the			100	SU	вт	ATC	LDI	E PE	RSO	NA	RE	QUI	ERII	00	Vle	me	sa	Don	ning	0	- 0	21
					. !	- 1		-										T)T/	VE.	DE	PE	RSC	NA	T	87	39

Fuente: construcción propia

De la tabla 19, se obtiene que el personal necesario a reforzar los fines de semana es de 21 medios tiempos distribuidos adicionalmente en las horas de las 18 a las 06 horas.

Si la sustitución de la contratación administrativa se da según lo solicitado en este estudio, finalmente se requerirá solo la contratación de 30 operadores a medio tiempo.

No se incluye en la tabla 19 la tasa de crecimiento esperada para finales del 2016 como se determinó en el grafico 2 la cual se estima en un crecimiento del 10% para finales del 2016, por consiguiente los datos mostrados en esta tabla deben de aumentarse en un 10%, quedando que la cantidad de personal necesario pasa de 87 tiempos completos a 96 tiempos completos y de 39 medios tiempos a 43 medios tiempos.

7.3. Supervisores necesarios.

Para marzo de 2016, la cantidad de supervisores en el 9-1-1 es de 10 personas, el cual tiene a su cargo un total de 69 personas en forma directa, y alrededor de 22 personas en forma indirecta que corresponde el personal contratado de la empresa que le brinda el servicio a la institución, lo que nos lleva a un aproximado de 8 personas por un supervisor.

Para el curso básico del Sistema de Comando de Incidentes, el alcance de control es el número de subordinados que un responsable puede tener a cargo con efectividad. El número de subordinados puede ser de tres a siete personas. Lo óptimo es no más de cinco. (Oficina de Asistencia para Desastres, Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos, 2008)

Se utiliza como referencia el Sistema Comando de Incidentes de la Oficina de Asistencia para Desastres del gobierno de los Estados Unidos, ya que está adaptado a utilizarse en instituciones de emergencia como es el caso del 9-1-1.

Por lo que se determina que por cada siete operadores debe de existir un supervisor. La siguiente tabla usa esta proporción y además establece las necesidades de los supervisores que se deben promover si se contrata todo el personal requerido.

Tabla 20. Supervisores recomendados

	Cantidad de personal resultante	Supervisores recomendados
Sustitución de la contratación	87 tiempos completos y 9 medios tiempos (para el cálculo se consideran como 5 tiempos completos)	-13
Todo el personal contratado	87 tiempos completos y 39 medios tiempos (para el cálculo se consideran como 20 tiempos completos)	15
Todo el personal contratado más la tasa de crecimiento	96 tiempos completos y 43 medios tiempos (para el cálculo se consideran como 21 tiempos completos)	16

Fuente construcción propia.

De la tabla 20, se pasaron los medios tiempos a tiempos completos para calcular la cantidad de supervisores necesarios.

Tabla 21. Cantidad final de personal a contratar

En la siguiente tabla se determina que los nuevos operadores contratados laborarían en un horario de cinco días trabajados con dos libres.

	Operadores tiempo completo	Operadores medio tiempo	Supervisores a promover	Cantidad de personas requeridas
Sustitución del personal contratado administrativamente	25 (corresponden a los 21 tiempos completos)		3	28
Estabilización de los niveles de servicio		30	2	32 .
Tasa de crecimiento	9	4	1	14
Sub total	34 CANTIDA	34 D DE PERSONA	6 AS A CONTRATAR	74

Fuente: construcción propia

La tabla 21 resume la cantidad de personal requerido para, sustituir la contratación administrativa actual, estabilizar los niveles de servicio y prevé una tasa de crecimiento para el año 2016.

8. Evaluación de la cantidad de puestos en la sala de operadores.

A marzo de 2016 la sala de operadores está compuesta de:

- 24 puestos para la atención de llamadas
- dos puestos para la supervisión
- seis puestos de teletrabajo, los cuales no se pueden usar las 24 horas del día lo que limita grandemente su utilidad.

Para el cálculo de la capacidad instalada, se tomará en cuenta la hora a la cual hay mayor requerimiento de personal, situación que se ocurre a las 22 horas, según la Tabla 16, para las cuales se requiere un total de 41 personas en rol. A estas 41 personas se aplica los resultados de la tabla 9 con respecto a la cantidad de tiempo que cubre un puesto por hora, el resultado de este análisis es que la cantidad de puestos requeridos para esta hora es de 32, por lo que se requiere que la sala sea aumentada en ocho posiciones. Los puestos de teletrabajo no pueden considerarse en este cálculo ya que los mismos no están en disposición a usarse dentro de la sala, y solo pueden utilizarse por el feletrabajo que disfruta del beneficio.

Para la supervisión se requiere también de un puesto más pero que esté levemente aislado de la sala para que los supervisores puedan hacer monitoreo en línea de calidad.

En conclusión se requieren:

- Ocho puestos más para operadores.
- Un puesto más para supervisión.

Personal necesario para disminuir la jornada de trabajo en un 8.33%

Para marzo de 2016 la cantidad de personal a tiempo completo en el 9-1-1 es de 66 operadores, para otorgarles a cada uno de estas 66 personas un día adicional libre se requerirían disminuir su jornada en un 8.33%, lo que correspondería a 528 horas adicionales libres lo que se traduje en jornadas de 40 horas a 13.2 personas.

Para poder disminuir la jornada de trabajo de los actuales 66 tiempos completos de los operadores se requeriría contratar al menos 13 personas más en una jornada de 40 horas.

El personal supervisor actual lo comprenden 11 personas, al aplicar la misma dinámica anterior nos resulta que se otorgarían un total de 88 horas adicionales libres, que pasándolo a jornadas de 40 horas corresponde a 2.2 personas adicionales en la supervisión. Estas personas al provenir de los operadores deberían al final también sustituirse.

En conclusión para poder disminuir la jornada de los 66 operadores y los 11 supervisores actuales se requiere:

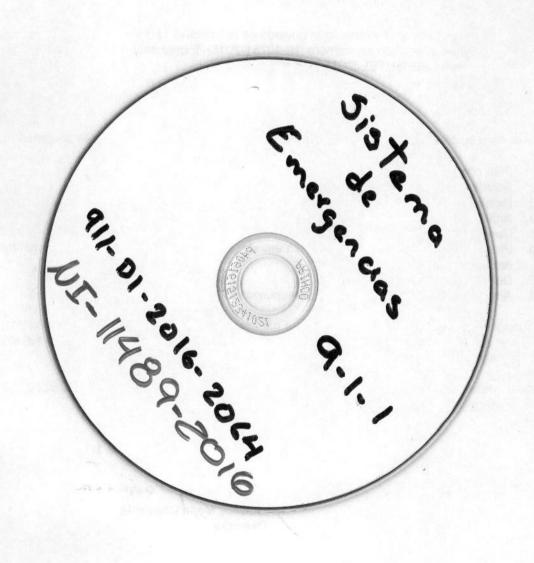
- 15 operadores adicionales con jornada de 40 horas.
- Dos supervisores adicionales con jornada de 40 horas.

10. Conclusiones y Recomendaciones.

- 10.1. El tiempo efectivo por hora de un operador del 9-1-1 es de 37.11 minutos después de rebajar tiempos de alimentación, vacaciones, incapacidades y tiempos profilácticos.
- 10.2. El factor 1.25 es un divisor para determinar la cantidad de puestos requeridos versus la cantidad de personal en un turno u hora específica.
- 10.3. Los días viernes a domingo entre las 05 y las 18 horas se disminuye la cantidad de llamadas en un 5% en promedio en comparación de los días lunes a jueves en el mismo horario.
- 10.4. Los días viernes a domingo entre las 18 y las 05 horas se aumenta la cantidad de llamadas en un 25% en promedio en comparación de los días lunes a jueves en el mismo horario.
- 10.5. Cantidad de personal necesario a contratar:
 - 10.5.1. El personal nombrado actualmente como suplencias debe contratarse permanentemente.
 - 10.5.2. Para sustituir la contratación de operadores se requiere de 25 personas laborando cinco días a la semana con dos libres.
 - 10.5.3. Para estabilizar los niveles de servicio 30 medios tiempos.
 - 10.5.4. Previendo una tasa de crecimiento del 10% en las llamadas de este año, se requieren 9 operadores a tiempo completo y 4 operadores a medio tiempo
- 10.6. Se requiere que la sala de operadores crezca con ocho puestos más de atención de llamadas para un total en sala con todo el personal contratado de 34 puestos, y un puesto adicional de supervisión para un total de tres puestos.
- 10.7. Cantidad de supervisores necesarios, con todos los cambios propuestos se requiere promover un total de 6 personas para supervisor.
- Por cada supervisor adicional que se promueva debe contratarse un operador.
- 10.9. Para otorgar a los 66 trabajadores actuales un día libre de más se requiere se contraten 13 personas más que laborarían en un horario de cinco días por dos días libres.
- Para disminuir la jornada de los supervisores se requieren dos supervisores más.

11. Bibliografía

- Código de Trabajo. (Noviembre de 2010). Investigaciones Jurídicas S.A.
- Ergonomía en Español. (12 de Marzo de 2016). Obtenido de http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2014/8/14_Tecno estres__Cuando_el_problema_no_es_el_trabajo_fisico_intenso.html
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). Evaluación y Prevención de los Riegos Relativos a la Utilización de Equipos con Pantallas de Visualización. España.
- Moya K., M. (s.f.). ¿Qué es una organización de aprendizaje?
- Mungía Ulloa, L., & Protti Quesada, M. (2013). Investigación de Operaciones. San José: UNED.
- Oficina de Asistencia para Desastres, Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos. (2008). Sistema Comando de Incidentes. Pavas.
- Requena, C. (22 de Noviembre de 2012). Pro Seguridad C.A. Recuperado el 7 de Marzo de 2016, de http://proseguridad.com.ve/salud/16-horas-trimestrale/
- Sistema de Emergencias 9-1-1. (16 de Noviembre de 2010). Reglamento nº 222-2010. Reglamento Autónomo de Servicio.
- Werther, W., & Davis, K. (2006). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.





El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados se hace referencia que los folios **00503 y 00504 (NI-11541-2016)** y del folio **00505 al 00506 (NI-11581-2016)** del expediente **GCO-TMI-01550-2016** se encuentra en proceso de confidencialidad por lo cual se extraen para conformar el legajo confidencial.

San José, 25 de octubre del 2016



RE: oficio 07568-SUTEL-DGM-2016/Respuesta a solicitud de información

Pérez Salazar Kattia < kperez@911.go.cr >

SUTEL 25 OCT 16 AMB:58

lun 24/10/2016 05:03 p.m.

Bandeja de entrada

Para:Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>; Notificaciones <notificaciones@sutel.go.cr>;

Cc:Mejía Chavarría Guiselle <gmejia@911.go.cr>; Bolaños Céspedes Javier <jbolanos@911.go.cr>; Solano Ruíz Marta <Msolano@911.go.cr>; Jiménez Rodríguez Carolina <Cjimenez@911.go.cr>;

@ 3 archivos adjuntos (359 KB)

911-DI-2016-2075.pdf; Litigios en proceso.pdf; Informe de avance del Plan operativo anual 2016 a agosto.xlsx;

Buenas tardes,

Se adjunta el oficio 911-DI-2016-2075 en respuesta al oficio mencionado en el asunto y en adición al oficio 911-DI-2016-2064, y sus respectivos adjuntos.

El día de mañana se estará haciendo llegar el original con los adjuntos impresos.

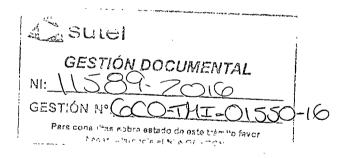
Saludos cordiales

Kattia Pérez Salazar DIRECCIÓN

TEL.: (596) 2522-2791

Fax: (506) 2522-2764 / San José, Costa Rica





De: Notificaciones [mailto:notificaciones@sutel.go.cr] **Enviado el:** miércoles, 12 de octubre de 2016 2:29 p. m. **Para:** Mejía Chavarría Guiselle; Bolaños Céspedes Javier

Asunto: oficio 07568-SUTEL-DGM-2016/Respuesta a solicitud de información

IMPORTANTE: Este correo es automático.

Por favor, cualquier aclaración o consulta enviarla a la siguiente dirección: gestiondocumental@sutel.go.cr

Buenas tardes

Adjunto oficio 07568-SUTEL-DGM-2016 para su respectiva información.

Cordialmente,

Sara Altamirano B.

Gestión Documental **Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)**T (+506) 4000-0019
F (+506) 2220-0374

<u>www.sutel.go.cr</u>

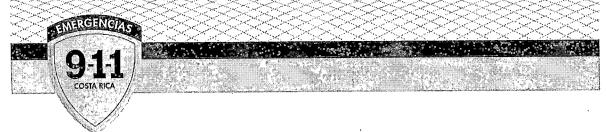


----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a soporte@sutel.go.cr.

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to soporte@sutel.go.cr.

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a soporte@sutel.go.cr.

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to soporte@sutel.go.cr.



Señor Walther Herrera Cantillo Director Dirección General de Mercados Superintendencia de Telecomunicaciones 24 de octubre 2016
911-DI 2016-2075
GESTIÓN DOCUMENTAL
NI: CO TMI-O1550-16
Para consultas actor: este do de bata de mita for co

Asunto:

Remisión de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo 2017 mediante oficio sin número (NI-10751-2016). Expediente GCO-TMI—01550-2016 Ref: 7568-SUTEL-DGM-2016 y 911-DI-2016-2064

Estimado Señor:

En atención a su oficio 7568-SUTEL-DGM-2016 y al oficio 911-DI-2016-2064, me permito remitir los siguientes documentos:

- 1. Informe de avance del Plan operativo anual 2016 a agosto,
- 2. Informe relacionado con litigios en proceso.

Cualquier detalle adicional, pueden comunicarse con el Lic. Javier Bolaños al 2522-2719 o al correo jbolaños@911.go.cr

Directora

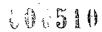
Atentamente, Sistema de Emergencias 9-1-1

GMC/kips

 \Box :

Sr. Javier Bolaños Céspedes, Proceso de Finanzas Archivo de Gestión





Hay posiciones administrativas con vacantes principalmente por salidas de funcionarios

		PLAN ANUAL OPERATIVO 2 SISTEMA DE EMERGENCIAS !			93			
	Acción Estratégica	SISTEMA DE CIVIENCIA SE	Manager 9 1330 Mg - 2 2 9 7	Presupuesto	Prioridad	Presupuesto ejecutado	,#a °	.Comentarios:
E-tradegia		Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Servicio de recepción y trámite de las llamadas de emergencia por personal de empresa contratista	£193.200.000,00	1	_ £105.878.393,72	55%	Contratación de servicios para atención de llamadas, la administración decidió no prorriogar la contratación en el mes de Julio por ser actividad ordinaria de la institución y se iniciaron procesos de contratación de recurso humano para atender las llamadas de los usuarios
		Disponibilidad de una 99.5% de la infraestructura tecnologíca	Gestión de la planilla Entrega del servicio	€ 1.722.114.528,73	1	£1.036.156.451,00	60%	Acumulado a Agosto de Remuneraciones del proceso entrega del Servicio
0	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e implementar un centro alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Implementación y mantenimiento de sitio alterno	© 0,00	1			
Entrega del Servicio			Pago ICE por infraestructura tecnológica e instalaciones físicas	Ø0,00	1			
Sel		. ``	Gestión de la red de comunicación de datos	\$220.350.000,00	1	£187,462,788,71	85%	
de			Gestión de software y hardware para la atención y trámite de llamadas		1			
reg			Gestión de la infraestructura de voz	¢72.157.280,00	1	£28.512.887,00	.40%	-
	Soporte tecnológico .	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Servicios Telecomunicaciones ICE	€0,00	2	£48.298.694,30	100%	Se gestionaron los pagos de los servicios de talecomunicaciones contratados con el ICE, aprovechando recursos del presupuesto extraordinario
		Disponibilidad de una 93% de las unidades de A.A	Gestión de equipos de climatización	© 15,286,964,96	1	£13.976.417,00	91%	
		Disponibilidad de un 99.5% mensula de las plantas electricas y UPS's	Gestión de plantas eléctricas y UPS's y voz					
	Apoyo y Seguimiento	Tiempo promedio de atención de incidentes (priopridad)	Taller de mejora continua		1]		
	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1 / Instituciones Adscritas	Lograr no menos de una 90% en la satisfacción de los usuarios	Programa de mejora continua	60, 00	1		l	
		Atención del 100% inconformidades por llamadas atendidas					_	
pe		Lograr et Trámite de envio a cobro de 80 expedientes por mes	Procedimientos administrativos para el cobro multas	€6.000.000,00	1	0	0%	No se han gestionado fondos de multas
Calldad			Gestión Interinstitucional	€0,00	1			
•		Atender oportunamente las inconformidades denuncias o sugerencias que presentan los usuarios	Atender el 100% inconformidades recibidas	£0,00	1			
		Medición de la Satisfacción del Cliente	Aplicar anualmente a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios	€0,00	1			
		Promover el mejoramiento continuo	Fortalecer la Contraloría de Servicios	£0,00	1	0		
Gestión Interna	Gestión Administrativa	Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Renovación de equipos de cómputo para la gestión administrativa	\$2,800,000,00	1	€ 31.236.262,6	1116%	Se gestionó compra de equipos de cómputo dado que se cuenta con un presupuesto extraordinario
			8 Estaciones de trabajo					un presupuesto extraordinario
		- Actualizar la aplicación de Control Interno para Febrero, 2015	Actualización de aplicación para la Autoevaluación de Control Interno (Synergy)	© 0,00	1			
			Automatizar la valoración del riesgo institucional y el seguimiento a las acciones de mejora	©0,00	1	_		
		Lograr la disponibilidad de un 95% para la aplicación Gestión de Riesgos	Cartiés de la planilla administrativa	£631,993,815,77	1	€301.563,282,00	48%	Hay posiciones administrativas con vacantes principalmente por

£631.993.815,77

- 1		T	Gestión de los recursos generales	£333.331.000,00	. 1	¢308.202.391,05	92%	
	Gestión Administrativa	Tiempo de duración de la contratación administrativa Ejecución presupuestaria Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Transferencias corrientes	€0,00	1		-0%	
			Gestión de compras	£4.500.000,00	1		0%	
			Gestión del almacén		1		0%	
			Gestión de la flota vehicular	£6.512.000,00	1	£1.625.018,00	25%	
			Gestión de pago de servicios	£81.000.000,00	1	€ 41.408.927,00	51%	
			Servicios Telecomunicaciones	¢1.763.000,00	1		0%	
			Servicios administrados ICE SOIN	¢124.185.000,00	1	€ 7 9 .857.760,00	64%	
			Gestión del Presupuesto	€0,00	1		0%	
			Control de activos	€0,00	1		0%	
			Publicaciones	\$3.000.000,00	1	∉74.030,00	2%	
rs.			Contabilidad y Tesoreria	£ 11.525.000,00	1	£5.728.629,00	50%	
Gestlón Interna	Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	Gestión de la seguridad y salud ocupacional (Poliza riesgos Trabajo)	\$ 9.500.000,00	1	\$ 6.977.765,00	73%	
Gestló	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%	Gestión responsabilidad social y ambiental	£ 500.000,00	1		0%	
	Gestionar el desarrollo de las personas	Contar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100% Nivel desempeño de un administrativo de un 100% Nivel de ausentismo. Grado de motivación de los empleados Horas de capacitación por empleado	Gestión del Capital Humano y Desarrollo	Ø5.960.000,00	1	6 821,028,91	14%	
			Gestión del desempeño		1		0%	
	Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Elaborar una Autoevaluación anual por Procesos. Elaboración del SEVRI anual y por procesos. 2 Rendiciones de cuentas al año.	Autoevaluación		1		0%	
			Imprevistos	€0,00	1		0%	No se han tramitado indemnizaciones por condenas en juicios a la
			Manejo de Riesgos e Indemnizaciones	¢50.000.000,00	1	¢5.523,573,69	11%	fecha
			Asesoria y seguimiento a las acciones de mejora de los Estudios de Riesgos Operacionales		1		0%	
			Rendición de Cuentas		1		0%,	
			Sistema de Información de la C.G.R		11		0%	
			Actualización sobre Control Interno		11		0%	
	Gestión Administrativa	Nivel desempeño de un administrativo de un 100%.	Gestión de la planilla de STAFF Dirección	€ 360.474.945,54	1	€216.173.064,00	60%	
<u>.</u> Ę	Gestionar la comunicación Institucional	Definir un Plan de comunicación para el 2016	Planeación de estrategias de comunicación interna.		1		0%	
Comunicación			Elaboración de campañas internas para las diferentes áreas del sistema, según solicitudes		1		0%	
Comul	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2016	Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1	¢ 67.800.000,00	1	0	0%	

Presupuesto aprobado

Presupuesto Prioridad 1	3.923.953.535,00
Presupuesto Prioridad 2	0,00
Total	\$ 3.923.953.535,00

©2.419.477.363,00



10 de Octubre de 2016 911-AL-2016-1978

ustema de Emergencias 9.1-1

RECIBIDO

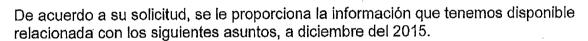
1 0 OCT. 2016

Señor Javier Bolaños Céspedes Coordinador de Finanzas

Estimado señor:

Asunto: Documentos para Auditores externos

Ref: 911-FI-2016-1760



Se detallan los litigios en proceso, además del monto estimado de la obligación o derecho que se generaría respecto a cada uno de ellos.

- 1. Expediente número: 08-002490-0166. Proceso iniciado exfuncionario con posterior fallecimiento, continúa el albacea. Pretende el pago de salarios caídos, pago de intereses, y costas. Actualmente en apelación. Podrían sentenciar en 5 millones. En Casación. Se mantiene la misma proyección.
- 2. Expediente número 11-000353-1178-LA. Reclamo por horas extra nocturnas y diurnas, ajustes a aguinaldo, vacaciones, preaviso, cesantía y costas. Se estima la condenatoria en ¢11 000 000 00 (once millones de colones). En apelación la ejecución de sentencia pendiente de estudio en Tribunal de Trabajo.
- 3. Expediente número 09-001667-0166-L-A. Demanda por pago de horas extra nocturnas y diurnas, aguinaldos, preaviso, salario escolar, cesantía y costas del proceso. La estimación de la condenatoria podría ser de ¢5 000 000 00. (cinco millones de colones). Se mantiene en apelación. En apelación Tribunal de Trabaio



- 4. Expediente número: 10-000315-0166-LA-2. Demanda por pago de horas extra diurnas y nocturnas, ajustes a vacaciones, aguinaldo, preaviso, cesantía, intereses y costas. Se mantiene la opinión de que la eventual condenatoria sería de ¢15 000 000 00. (quince millones de colones). Se mantiene para ejecución.
- 5. Expediente número: 12-001648-1178-Y-12. Reclaman pago de horas extra diurnas, nocturnas, ajustes, intereses e indexación. Se podría dar una condenatoria de tres millones de colones. En espera de estudio en tribunal de Trabajo.
- 6. Expediente número: 14-002033-1178-LA. Reclaman el pago de horas extra nocturnas, ajustes de aguinaldo y vacaciones. Se podría condenar en ¢15 000 000 00. (quince millones de colones). En apelación en Tribunal de Trabajo.
- 7. Expediente: 15-001320-1178-LA-. Reclamo de horas extra, ajustes de aguinaldo y vacaciones. Pendiente a Juicio. Podría haber un ajuste al reclamo planteado en total un millón aproximadamente,
- 8. Expediente 15-009174-1027-CA-4. Reclamo de procedimiento de vacaciones proporcionales. Se podría condenar en costas un millón de colones

Como información adicional hay dos casos presentados en el 2016.

Expediente 16-000029-1178-LA-0. Reclamo por despido, solicita la reintegración del puesto y el pago de salarios caídos. Se podría condenar al pago de 8 millones. Para juicio.

Expediente 16-003890-1027-CA 0. Demanda en contratación administrativa según petitoria por responsabilidad en incumplimientos. La demanda es por la suma de 4 461 386.22 colones (cuatro mil cuatrocientos sesenta y un millones, trecientos ochenta y seis mil colones con 22 céntimos), en espera de juicio que se considera favorable ya que la demanda adolece de requisitos como lo es la falta de agotamiento de vía administrativa.

En relación a demás consultas, conforma lo planteado se detalla lo siguiente:

1.-Si tiene conocimiento de cualquier litigio que no haya sido contestado por la compañía, o litigios en el cual la compañía haya admitido responsabilidad.

R/ No tengo conocimiento en ninguno de los dos supuestos.

10 de Octubre de 2016 911-AL-2016-1978 Página 3 de 3

2.-Si tiene conocimiento de cualquier investigación con respecto a la institución que haya sido o esté siendo conducida por cualquier agencia gubernamental, que tenga jurisdicción regulatoria sobre la compañía.

R/ No tengo ningún conocimiento al respecto.

3.-Si tiene conocimiento de cualquier revisión a las declaraciones de impuestos de renta a la institución, hasta la fecha u otras revisiones diferentes a la misma practicadas por organismos estatales.

R/ No tengo conocimiento.

4.-Si tiene conocimiento de una omisión de la institución para actuar de acuerdo con las leyes locales aplicables, cuya omisión podría resultar en responsabilidad.

R/no tengo ningún conocimiento al respecto.

5.- El importe de sus honorarios y gastos pendientes de pago a cargo de la entidad al 31 de diciembre de 2015.

R/ No hay honorarios o gastos pendientes de pago al 31 de diciembre de 2015, esto en razón de que soy abogada de planta de forma permanente.

Atentamente,

Asesoría Legal

Guiselle Bermúdez Jiménez

Coordinadora

GBJ/mar

27:

Archivo de Gestión



El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados se hace referencia que los NI-11619-2016, NI-11628-2016, NI-11652-2016, NI-11697-2016, NI-11699-2016, NI-11700-2016, NI-11700-2016, NI-11706-2016, NI-11719-2016 y NI-11792-2016, correspondiente a los folios 00515 al 00538 del expediente GCO-TMI-01550-2016 se encuentra en proceso de confidencialidad por lo cual se extraen para conformar el legajo confidencial.

San José, 28 de octubre del 2016



Archivos complementarios según oficio 7568-SUTEL-DGM-2016

Bolaños Céspedes Javier < jbolanos@911.go.cr>

jue 27/10/2016 04:57 p.m.

SUTEL 28 OCT'16 am11:29

Para:Gestion Documental < gestiondocumental@sutel.go.cr>;

Cc:lleana Cortes <ileana.cortes@sutel.go.cr>;

2 archivos adjuntos (54 KB)

Gasto proyectado con comentarios.xlsx; POA 2017-ultima versión-.xlsx;

Buenas tardes, en atención a la información requerida en el oficio 7568-SUTEL-DGM-2016 con relación al expediente GCO-TMI-01550-2016 Solicitud Tarifaria del período 2017 del Sistema de Emergencias 9-1-1, se envían en formato digital el archivo correspondiente al POA 2017 con su integración con el presupuesto, así como el Gasto proyectado a Diciembre de 2016 incluyendo comentarios respecto del gasto acumulado a Agosto de 2016, así como respecto de presupuesto 2017 a manera de ampliación y complemento a la información enviada con anterioridad

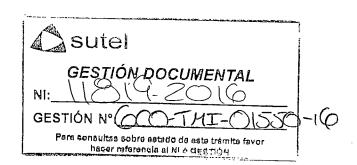
Atentamente

Javier BOLAÑOS CESPEDES

FINANZAS PROCESO SOPORTE A LA GESTIÓN

Tel. (506) 2522-2719

Fax (506) 2522-2764 / San José, Costa Rica



⁻⁻⁻⁻LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a soporte@sutel.go.cr.

⁻⁻⁻⁻DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to soporte@sutel.go.cr.



El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados, se hace referencia que el NI-11820-2016, folios 000540 Y 000541 del expediente GCO-TMI-01550-2016 se extrae del expediente para formar parte del legado confidencial.

San José, 04 de noviembre del 2016



El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados, se hace referencia que el correo electrónico con folio **000542** y el oficio **08020-SUTEL-DGM-2016** con folios **000543** Y **000544** del expediente **GCO-TMI-01550-2016** se extrae del expediente para formar parte del legado confidencial.

San José, 07 de noviembre del 2016





San José, 28 de octubre del 2016. N° 8048-SUTEL-DGM-2016 (Al contestar refiérase a este número)

Señores.
Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez
Gilbert Camacho Mora
Maryleana Méndez Jiménez
Miembros del Consejo SUTEL

ASUNTO: ADMISIBILIDAD DE LA SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2017 EXPEDIENTE GCO-TMI-01550-2016

Estimados señores:

, I,

Con fecha 3 de octubre del 2016, esta Superintendencia recibió por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 la solicitud de Fijación Tarifaria para el año 2017 por concepto del 1% que se cobra en las facturaciones telefónicas (NI-10751-2016). La citada solicitud se fundamenta en lo estipulado por el artículo 7 de la Ley N° 7566, que de acuerdo con la modificación que se incluyera en el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que "Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la Sutel fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior...."

Respecto a esta solicitud debe tomarse en cuenta que el Consejo de Sutel mediante acuerdo 008-042-2016 de la sesión ordinaria 042-2016 celebrada el 3 de agosto 2016 aprobó la resolución RCS-155-2016. Mediante esta resolución se detalló los "Requisitos de admisibilidad de la información que el Sistema de Emergencias debe presentar para resolver las solicitudes tarifarias", y se estableció como fecha de entrega el 30 de setiembre de cada año.

Una vez que se llevó a cabo una revisión preliminar de la información recibida mediante el NI-10751-2016 del 3 de octubre del 2016, se decidió no darle admisibilidad al estudio tarifario debido a que faltaba parte de la información solicitada en la resolución RCS-155-2016. Por tal motivo mediante el oficio número 7568-SUTEL-DGM-2016 se le comunicó a la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 la información que debía aportar para complementar el estudio de acuerdo a lo establecido en la resolución RCS-155-2016.

En respuesta a esta solicitud el 21 y el 24 de octubre del 2016 mediantes los oficios número 911-DI-2016-2064 (NI-11489-2016) y número 911-DI-2016-2075 (NI-11589-2016), respectivamente, el Sistema brinda la información necesaria para completar el estudio.

Página 1 de 2



De acuerdo con el planteamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, el monto de egresos presupuestados por dicha entidad para el año 2017 alcanzaría los ¢4.447.039.996 colones, cifra que requeriría, según el planteamiento de dicha entidad, que el recargo correspondiente se mantenga en un 1% de la facturación telefónica, tal y como rige en la actualidad.

En primera instancia la tramitación de la solicitud de revisión del recargo por concepto del Servicio de Emergencias 9-1-1 requiere que el Consejo de Sutel se pronuncie sobre la admisibilidad de la solicitud tarifaria que ha sido planteada y completada mediante los oficios citados, considerando que en principio el Sistema de Emergencias cumple con los respectivos requisitos de admisibilidad establecidos en la resolución RCS-155-2016.

Posteriormente la Dirección General de Mercados presentará al Consejo un informe, una vez analizado el planteamiento realizado por el Sistema de Emergencias 911.

El siguiente paso es someter a audiencia pública la solicitud de fijación tarifaria, por lo que se debe solicitar a la Dirección General de Participación del Usuario de la ARESEP que lleve a cabos los trámites correspondientes con el fin de iniciar dicho proceso, de acuerdo con lo establecido en los artículos 36 y 81 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 y del artículo 41 del Reglamento a la Ley N° 7593.

Dado el proceso descrito anteriormente se solicita al Consejo de la SUTEL dar admisbilidad a la solicitud presentada y completada por el Sistema de Emergencia 911.

Atentamente,

DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

Walther Herrera Cantillo

CAL, ICM, JSV

C.c.: Expediente GCO-TMI-01550-2016

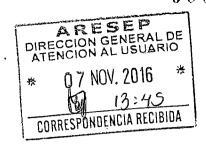
. gestiondocumental@sutel.go.cr





San José, 7 de noviembre de 2016 8283-SUTEL-DGM-2016 (Al contestar refiérase a este número)

Señora
Marta Monge Marín
mongemm@aresep.go.cr
Directora
Dirección General de Participación al Usuario
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos



Asunto: CONVOCATORIA A AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA FIJACIÓN DE LA TASA DE FINANCIAMIENTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911- PERIODO 2017 Expediente GCO-TMI-01550-2016

Estimada señora:

En el acuerdo del Consejo de SUTEL número 029-064-2016 de la sesión ordinaria 064-2016 celebrada el 2 de noviembre del 2016, se solicita a la Dirección General de Participación al Usuario llevar a cabo la convocatoria a Audiencia Pública para la fijación de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2017.

La citada solicitud se fundamenta en lo estipulado por el artículo 7 de la Ley N° 7566, de acuerdo con la modificación que se incluyera en el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, que se establece que la SUTEL fijará la tarifa porcentual la cual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

La institución el 3 de octubre del 2016 mediante la documentación presentada en el NI-10751-2016 y anexos respectivos, solicitó que la tarifa para el próximo año se mantenga en un 1% de la facturación telefónica. La Dirección General de Mercados es la dependencia responsable de analizar la citada solicitud tarifaria. Para consultas con respecto a esta solicitud pueden comunicarse con la funcionaria lleana Cortés Martínez, correo electrónico ileana.cortes@sutel.go.cr, teléfono: 4000-0065.

La tarifa actual de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, es del uno por ciento (1%) de la facturación telefónica en el servicio de telefonía voz (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1, de acuerdo con lo dispuesto en la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-059-2016 de las 15:30 horas del 16 de marzo del 2016.

Esta convocatoria se realiza para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria que realiza el Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2017.

Cabe señalar que además de solicitar a la Dirección General de Participación al Usuario que realice la convocatoria a audiencia pública, por este medio se solicita la preparación de la documentación con la información que se debe publicar en los diarios de circulación nacional, emisoras de radio e imprenta nacional, así como preparar el documento borrador de la convocatoria y la realización de las gestiones de autorización ante el Poder Judicial para el uso de equipos e instalaciones para las videoconferencias que forman parte del proceso de audiencia pública.



000548

Por último y con el fin de darle un trámite ágil y efectivo al proceso de audiencia, mediante esta misiva se les autoriza expresamente para la elaboración del acta, elaboración de informes y eventualmente elaboración de resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones.

Para este trámite se ha procedido con la confección del expediente número GCO-TMI-01550-2016. Un resumen de la propuesta que debe ser sometida a audiencia pública se adjunta a este oficio. Adicionalmente, se adjunta una copia del acuerdo número 029-064-2016 y la constancia de contenido presupuestario emitida por la Dirección General de Operaciones de la SUTEL

Atentamente,

SUPERINTENDENCY

MH Tural

DE TELÉCOMUNICACIONES

Walther Herren Cant Director

Dirección General de Mercados

c/c

arroyohl@aresep.go.cr ICM, JSV, CAL

Anexos:

- 1. Resumen de la propuesta
- 2. Copia acuerdo número 029-064-2016
- 3. Constancia de contenido presupuestario



000549

La Superintendencia de Telecomunicaciones convoca a audiencia pública para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, y que se detalla de la siguiente manera:

Fijación de la tarifa para el periodo 2017 , la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1

.



4 de noviembre del 2016 8321-SUTEL-SCS-2016

Señores Walther Herrera Cantillo Cinthya Arias Leitón Ileana Cortés Martínez Jeffrey Salazar Vargas

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 064-2016 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 2 de noviembre del 2016, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 029-064-2016

- 1. Dar por recibido el oficio 8048-SUTEL-DGM-2016, de fecha 28 de octubre del 2016, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 911 para el periodo 2017, por concepto del 1% que se cobra en las facturas telefónicas.
- 2. Admitir la solicitud tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 911 para el año 2017, según lo indicado en el numeral anterior.
- 3. Solicitar a la Dirección General de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública para la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 911 y prepare la documentación con la información que se debe publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, así como el documento de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones con las distintas sedes, elaborar el acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el trámite de audiencia, así como cualquier otra gestión que se requiera.

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme.-

Atentamente, CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE, ALBERTO CASCANTE ALVARADO
ALVARADO (FIRMA)

Fecha 2016.11.04 14:12-47 -06'00'

Luis Alberto Cascante Alvarado Secretario del Consejo

EXP: GCO-TMI-1550-2016

DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES ÁREA DE FINANZAS SUTEL-075-2016



Constancia

El suscrito hace constar que el saldo presupuestario disponible del período 2016, para el sub programa Dirección de Mercados (400), en la sub partida:

• 5000-1-04-99-1-400 "Otros servicios de gestión y apoyo", es de ¢4,898,712.44 (cuatro millones ochocientos noventa y ocho mil setecientos doce colones con 44/100), de los cuales ¢2,500,000.00 (dos millones quinientos mil colones con 00/100) están destinados para la audiencia de la tarifa del Sistema de emergencias 911. Los recursos se encuentran financiados con Canon de Regulación.

Se reserva por un total de $$\phi$2,500,000.00$ (dos millones quinientos mil colones con 00/100), mediante la provisión presupuestaria N° 638 (NAP¹ 68035).$

Se extiende a los 2 días del mes de noviembre del año 2016, a solicitud de la Dirección de Mercados.

FIRMA)

Firmado digitalmente por EDEN ALBERTO

JIMENEZ SEAS

JIMENEZ SEAS (FIRMA)

Fêcha: 2016.11.02

07:47:17-06'00'

Edén Jiménez Seas Profesional 5 de Finanzas

Elaborado por: EJS

¹ Número de aprobación presupuestaria.

DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES ÁREA DE FINANZAS SUTEL-075-2016



Período Presupuestario: Anual de Enero 2016 a Diciembre 2016

Mes Presupuestario: 2016-Noviembre

Cuenta de Presupuesto: 5000-1-04-99-1-400-00000000-0000000000

Oficina: Dirección General de Mercados

Montos en Moneda Local: Costa Rica, Colón

wiontos en wioneda Local: Costa Rica, Colon							
Tipo Control: RESTRICTIVO Método Control: ACUMULADO							
Detalle de NAPs	Detaile de NRPs						
PARTIDA	ASIGNADO AL MES	ACUMULADO					
Presupuesto Ordinario:	0.00	16,961,080.00					
Presupuesto Extraordinario:	0.00	0.00					
Excesos Autorizados:	0.00	0.00					
Monto por Variacion Cambiaria:	0.00	0.00					
Monto Trasladado:	0.00	0.00					
Traslados con Autorización Externa:	0.00	0.00					
TOTAL PRESUPUESTO AUTORIZADO:	(+) 0.00	(+) 16,961,080.00					
Reservado Período Anterior:	0.00	0.00					
Comprometido Período Anterior:	0.00	0.00					
Provisión Presupuestaria:	00.0	0.00					
Reservado:	0.00	160,000.00					
Comprometido:	0.00	0.00					
Monto Ejecutado Contable;	0.00	11,885,048.69					
Monto Ejecutado No Contable:	00.0	17,318.87					
TOTAL PRESUPUESTO CONSUMIDO:	(-) 0.00	(-) 12,062,367.56					
PRESUPUESTO DISPONIBLE ACTUAL:	0.00	4,898,712.44					

Elaborado por: EJS Página 2 de 2

Marinelly Artavia

De:

Notificaciones

Enviado el:

lunes 7 de noviembre de 2016 11:29 a.m.

Para:

'mongemm@aresep.go.cr'; 'arroyohl@aresep.go.cr'

CC:

Ileana Cortes; Cinthya Arias

Asunto:

Convocatoria a Audiencia Pública para la Fijación de la Tasa de Financiamiento del

Sistema de Emergencias 911

Datos adjuntos:

08283-SUTEL-DGM-2016.pdf

Buenos días,

Adjunto oficio **08283-SUTEL-DGM-2016** para su respectiva información. El documento original será notificado en el trascurso de la mañana.

RECUERDE:

"Puede seguir el estado de su reclamación o realizar cualquier consulta al teléfono gratuito 800-88-SUTEL (800-88-78835), o bien a través del correo electrónico info@sutel.go.cr indicando el número de expediente asignado."

IMPORTANTE: Este es un correo para envió de documentación, No responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo gestiondocumental@sutel.go.cr

Cordialmente,



Marinelly Artavia Castro Gestión Documental Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Marinelly.artavia@sutel.go.cr

T (+506) 4000-0059 F (+506) 2215-6821



El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados, se hace referencia que los NI-12314-2016 y NI-12326-2016, folios del 000554 al 000559 del expediente GCO-TMI-01550-2016 se extrae del expediente para formar parte del legado confidencial.

San José, 08 de noviembre del 2016



4 de noviembre del 2016 8321-SUTEL-SCS-2016

Señores Walther Herrera Cantillo Cinthya Arias Leitón Ileana Cortés Martínez Jeffrey Salazar Vargas

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 064-2016 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 2 de noviembre del 2016, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 029-064-2016

- 1. Dar por recibido el oficio 8048-SUTEL-DGM-2016, de fecha 28 de octubre del 2016, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 911 para el periodo 2017, por concepto del 1% que se cobra en las facturas telefónicas.
- 2. Admitir la solicitud tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 911 para el año 2017, según lo indicado en el numeral anterior.
- 3. Solicitar a la Dirección General de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública para la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 911 y prepare la documentación con la información que se debe publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, así como el documento de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones con las distintas sedes, elaborar el acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el trámite de audiencia, así como cualquier otra gestión que se requiera.

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme.-

Atentamente, CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE
ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2016.11.04 14:1247-0600*

Luis Alberto Cascante Alvarado Secretario del Consejo

EXP: GCO-TMI-1550-2016

- 844 **Maribel Rojas**

De:

Notificaciones

Enviado el:

viernes 4 de noviembre de 2016 02:21 p.m.

Para: Asunto:

Walther Herrera; Cinthya Arias; Ileana Cortes; Jeffrey Salazar

ACUERDO 029-064-2016 Admisibilidad estudio tarifario - Sistema de

Emergencias 9-1-1

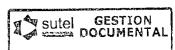


Saludos Maribel Rojas Varela



Secretaría del Consejo T: 4000 0052 F: 2215-6208

maribel.rojas@sutel.go.cr



0 7 NOV 2010

CORRESPONDENCIA



El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a solicitud de la Dirección General de Mercados, se hace referencia que los oficios 08578-SUTEL-DGM-2016, 08582-SUTEL-DGM-2016, 08583-SUTEL-DGM-2016, 08584-SUTEL-DGM-2016 Y NI-12570-2016, folios del 000562 al 000577 del expediente GCO-TMI-01550-2016 se extrae del expediente para formar parte del legado confidencial.

San José, 15 de noviembre del 2016

