

~~006985~~
000200

| Perfil | ID del usuario | Departamento/Unidad Nombre y apellido | Teléfono Correo electrónico |
|-------------------------------|----------------|--|-------------------------------------|
| Encargado del adjudicatario | C3110272224001 | Vista SFI Vladimir Sequeira Castro | 22950300 vsequeira@acobo.com |
| Elaborador | G3007213928003 | Proveeduría Heilyn Soto Valerio | 2522-2739 hsoto@911.go.cr |
| Administrador de contratación | G3007213928002 | Servicios Generales Manuel Roda Ramirez | 25222743 mroda@911.go.cr |
| Aprobador | G3007213928011 | Dirección José Fabio Parreaguirre Camacho | 25222700 jparreaguirre@911.go.cr |
| Aprobador Final | G3007213928011 | Dirección José Fabio Parreaguirre Camacho | 25222700 jparreaguirre@911.go.cr |
| Distribuidor de unidad legal | G3007213928003 | Proveeduría Heilyn Soto Valerio | 2522-2739 hsoto@911.go.cr |
| Verificador de unidad legal | G3007213928005 | Soporte Jurídico Rudy Alberto Saborio Ortiz | 25222731 rsaborio@911.go.cr |
| Aprobador | G3007213928005 | Soporte Jurídico Rudy Alberto Saborio Ortiz | 25222731 rsaborio@911.go.cr |



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 (Nº7494 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 (Nº8660 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 siguiente:





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.





- 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





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.





- 2.21 Homologaciones:** Consiste en analizar la información del sistema legado (origen) y asociar 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.





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 preestablecido, 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.





- 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 propietario 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.





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 otros).
- 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.





- 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.





- 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 de 24 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.





- 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.

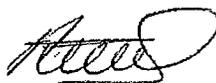
CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL ICE. El ICE se compromete a:

- 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.



The logo for ICE (Instituto Costarricense de Electricidad) is displayed, consisting of the letters 'ICE' in a stylized, bold font within a rectangular border.

- 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. J. I.', is located at the bottom center of the page.



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.





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.





~~001000~~
000215

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.





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





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 ticket de resolución de incidente.
- 11.3** Existen dos escenarios para abrir un ticket 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





~~001003~~

000218

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 min |
| Diagnóstico | 360 min |
| Reparación | 405 min |
| Recuperación | 20 min |
| TMRI* | 810 min |

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

* 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 |
|----------|-----------------------|
| San 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.



- 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 Servicio | | 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 horario hábil | Este soporte está dirigido a cubrir las solicitudes de servicios que no 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 usuario final. Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm | 80.96/hora |
| 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/hora |
| 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.





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 |
| | |
| | |
| 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.





- 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 ejercerá 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.





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.





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.





- 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 jefes 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





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





- 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, transmitir 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,





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.





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 íntegramente 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





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).





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: 13/08/14

JOSÉ FABIO PARREAGUIRRE CAMACHO
Director
Sistema de Emergencias 9-1-1
Fecha: 13/08/14

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

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



~~001023~~

000238



ANEXO 1: INFORMACIÓN DEL SITIO

| PROVINCIA | CIUDAD | SEDE | CONTACTO OPERATIVO | TELÉFONOS |
|-----------|---------|------|--------------------|--------------|
| Cartago | Guatuso | IDC | CORS | 800 800 ADMI |



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

| Componentes de Servicio | Descripción del Servicio |
|-------------------------|--|
| Infraestructura | Servicio de <i>Virtual Hosting</i> 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 | Servicios de instalación, licenciamiento y administración de los siguientes elementos: <ol style="list-style-type: none">1. Bases de Datos (según lo detallado en los Anexos 2 y 9)2. Sistemas Operativos de servidores3. Lenguajes de desarrollo de aplicaciones |
| Software | Servicios ERP en la nube. |

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



~~001025~~
000240

- **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

| Etapas Fase 1 (metodología Anexo 3) | Descripción 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) |
| B. Reuniones de Trabajo Focalizadas ('Workshops') | Análisis detallado del entorno del Cliente mediante la ejecución de talleres o <i>workshops</i> . 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. |



| | |
|--|---|
| 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 servicios ERP de Recursos Humanos. |
| D. Certificación & Calidad y Acompañamiento – 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 fibra canal 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 sin 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 |



~~001031~~
000246

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

| SIF: Sistema Integrado Financiero | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Financiero Contable | |
| Módulos del área Contable | |
| Contabilidad | Control de Presupuesto |
| Anexos Financieros | Activo Fijo - Control de responsables |
| Módulos del área de Proveeduría | |
| Compras | Inventarios |
| Módulos del área de Tesorería | |
| 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

| 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 |



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 Séptima 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.

The logo for ICE (Instituto Costarricense de Electricidad) is displayed, consisting of the lowercase letters 'ice' in a bold, sans-serif font, enclosed within a rectangular border.

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 lleva 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



~~001038~~
000253

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 Excel 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.

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
- Plan de capacitación del servicio
- Calendario de capacitación
- Lista de usuarios a ser capacitados
- Manual de usuario
- 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 las 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 necesario 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.

| BOLETA CONTROL DE VISITA | | | |
|--|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">Tipo de Servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Instalación al Cliente</p> <p><input type="checkbox"/> Mantenimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Retiro / cambio de Equipo</p> | <p>Numero de Orden <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Numero de Reporte <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Numero de Servicio <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | <p style="text-align: center;">Datos del Técnico</p> <p>Código <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Nombre <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Fecha <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | |
| <p>Datos del Cliente</p> <p>Empresa: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Localidad: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Contacto: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Teléfono: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Correo electrónico: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | <p style="text-align: center;">Observaciones del Cliente</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div> | | |
| <p>Datos de los Equipos</p> <p>Descripción <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Numero de Serie <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Serie <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Temporal <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Código ICE <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | <p>Datos de los Equipos</p> <p>Descripción <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Numero de Serie <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Serie Temporal <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Código ICE <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | | |
| <p>Acciones realizadas en el <input style="width: 100%;" type="text"/></p> | | | |

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 Alpizar 8349-0467 marvin.vargas@911.go.cr | 4 |



ANEXO 6: BOLETA DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

| BOLETA 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: | |
| 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: | |
| | |
| | |
| Aceptación del servicio | |
| Firma del Técnico: | Firma del Cliente: |

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:

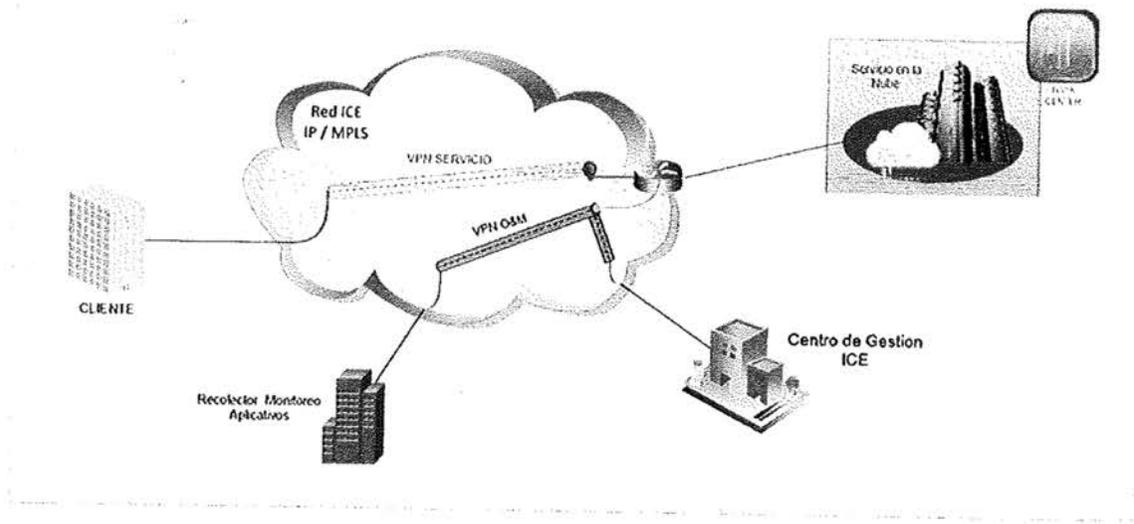


Figura 1. Diseño lógico y físico



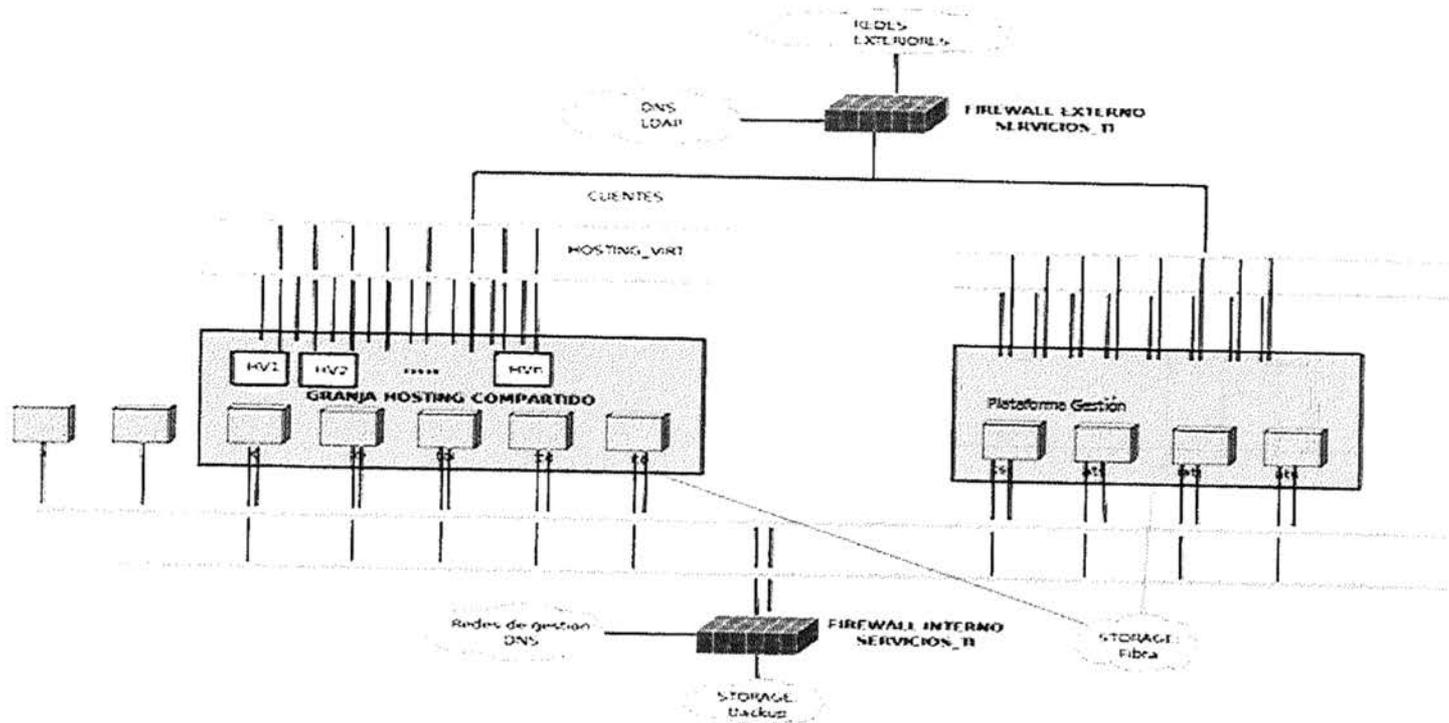
ANEXO 8: ALCANCE DE LAS INGENIERÍAS

- 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.



~~001050~~
000265

ANEXO 9: DIAGRAMA HOSTING COMPARTIDO





~~001051~~
000266

ANEXO 10: BOLETA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DEL SERVICIO

Consecutivo de Solicitud de Cambio:

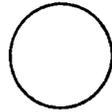
Fecha:

| | |
|--|--|
| 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 | |

~~001052~~
1001

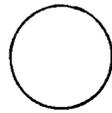
000267

NI-11178-2017



9-1-1

NI-11178-2017



9-1-1

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

Señora
Guiselle Mejía Chavarría
Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1
gmejia@911.go.cr
jbolanos@911.go.cr
Fax: 2522-2764

**ASUNTO: Revisión de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo 2018
mediante oficio 911-DI-2017-1721 número (NI-11178-2017)
Expediente: GCO-TMI--01720-2017 ✓**

Estimada señora

En seguimiento a la información enviada el 29 de setiembre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 del (NI-11178-2017) correspondiente a la Solicitud Tarifaria del periodo 2018 en la cual el Sistema de Emergencias 9-1-1 solicita a esta Superintendencia mantener la tasa en el 1% según lo establecido en la Ley 7566, se procede a manifestar lo siguiente:

Con respecto a este documento le indicamos que hemos realizado la una revisión de la información presentada de acuerdo a lo establecido en la resolución número RCS-155-2016 y con base en una serie de aspectos que anteriormente les hemos señalado y que deben ser considerados en la entrega de la información para respaldar la presente solicitud, así como para próximas solicitudes.

1. Aspectos Generales

- a. Se debe adjuntar una justificación técnica en donde se indique cuál es la tarifa que se solicita, haciendo referencia a los costos y gastos de la institución de forma más detallada, así como los costos y gastos proyectados para el próximo periodo enfocándose en los requerimientos de cada una de las áreas de la institución, así como en los proyectos específicos establecidos en el Plan Operativo. Dicha justificación debe respaldarse en la situación económica-financiera de la empresa y con el análisis de los datos contables del periodo en curso. Lo anterior en seguimiento al punto número 2 de la resolución RCS-155-2016.
- b. Todas las solicitudes tarifarias deben incluir un índice completo de toda la información que se está entregando, incluyendo aquella información que se adjunte en los anexos respectivos, numerando las páginas de forma ordenada, y de acuerdo a lo establecido en la resolución RCS-155-2016. Por ejemplo, en la presente solicitud el índice que se presenta en la página número 1, detalla únicamente el contenido de las primeras páginas de dicha solicitud. Este índice no incluye la descripción de la información que se adjunta en los anexos. De igual forma, es importante previo a la entrega de la solicitud, revisar que no se encuentren documentos duplicados. Lo anterior debido a que en esta oportunidad hubo duplicación de los siguientes documentos:

12 de octubre del 2017

08368-SUTEL-DGM-2017

- Documento en Word de la Solicitud de Fijación Tarifaria año 2018 (la duplicaron 2 veces)
 - Estado de Rendimiento Financiero
 - Detalle de gastos en personal
 - Balance de Situación comparativo 2016 – 2017
 - Estado de Rendimiento Financiero comparativo 2016 – 2017
 - Estado de Flujo de Efectivo
 - Plan Anual Operativo
 - Anexo n°6 Oficio 0150-1247-2017 y oficio 0012-283-2017
 - Anexo n°7 Constancia de la personería jurídica
 - Anexo n°8 Certificación de que la institución se encuentra al día con el pago de las obligaciones de las cargas sociales.
 - Anexo n°9 Oficio 911-AJ-2017-1285
 - Contrato electrónico edificio
- c. Por ser una tarifa cuya ratificación se da luego de un proceso de audiencia pública el expediente con el cual se tramita, así como toda la información relacionada (con excepción de la información de ingresos que se solicita a los operadores) es un documento que debe estar disponible al público, tanto en la Dirección General de Atención al Usuario de a ARESEP, así como en las oficinas de la SUTEL, de ahí la importancia en que el mismo se encuentre de forma clara y ordenada. Es decir, debe procurarse la adecuada incorporación de la información en el expediente respectivo, pues lo contrario podría tender a confundir a quienes, según el derecho de acceso a la información pública, pudieran requerir consultarlo.
- d. La totalidad de la información que se presenta de forma impresa se debe presentar también de forma digital al momento de presentar la solicitud. Es importante que se presente toda la información que se adjunta por medios digitales de forma impresa, ordenada y de forma anexa al documento original. Por otro lado, en la presente solicitud se entregaron 2 discos compactos con la misma información, para posteriores entregas solo es necesario entregar un disco. Si la información supera la capacidad de almacenamiento del disco empleado, entonces sí se justifica la presentación de dos discos con la adecuada numeración para mantener el orden de la información incorporada en ellos.
- e. Tal y como lo hemos mencionado en oficios anteriormente remitidos al Sistema de Emergencias 9-1-1, la solicitud tarifaria debe venir acompañada de un oficio mediante el cual el representante legal o autoridad competente se dirija al Consejo de la SUTEL, indicando la entrega de la información y la solicitud correspondiente, así como las personas o funcionarios a los cuales se deben dirigir las consultas respectivas que se tengan durante el proceso de análisis y de admisibilidad de la información. Lo anterior debido a que es el Consejo quien aprueba mediante resolución la tarifa correspondiente.

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

2. Resumen de proyectos:

El punto número 2 de la resolución RCS-155-2016 establece que se debe incluir un resumen de los proyectos planeados y los ejecutados según el Plan Operativo Anual. Asimismo, se debe detallar si durante el último año hubo alguna situación especial que afectara las operaciones, los costos y gastos de la institución. Esta información no consta dentro de la información presentada en la presente solicitud.

Por lo tanto, esta Superintendencia solicita a la administración brindar la información correspondiente.

3. Información financiera auditada:

En el punto número 3 de la resolución RCS-155-2016 se establece que se deben entregar los estados financieros auditados del último periodo contable. Esto incluye el informe auditado y el informe de control interno. Además, en caso de que en el informe de control interno se detallen acciones correctivas, se debe brindar un informe mediante el cual se indiquen las acciones adoptadas por la administración durante el periodo para corregir lo solicitado.

La administración indicó en el apartado número 1 de la solicitud entregada los siguientes aspectos:

- a. Los estados financieros auditados del periodo 2016 están siendo preparados por el Consorcio Murillo Asociados y se presentarán el 26 de octubre del 2017.
- b. Se presentan los Estados Financieros Auditados del Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2015 con su respectiva carta a la gerencia.
- c. Se presentan los Estados Financieros Internos al 31 de diciembre del 2016 suscritos por el Despacho Contabilidades y Asesorías Hernández S.A.

Con respecto a este punto esta Superintendencia tiene las siguientes observaciones:

- a. La información financiera auditada del periodo anterior es parte de los requisitos de información que deben presentarse en la solicitud tarifaria. Se recomienda tomar las medidas necesarias para corregir esta situación en los siguientes periodos y cumplir con lo establecido en el punto número 3 de la resolución RCS-155-2016. Se solicita que en cuanto se tenga el informe de los estados financieros auditados del periodo 2016 y el correspondiente informe de control interno o carta a la gerencia, se entreguen como parte de los documentos de la solicitud tarifaria. Por lo anterior, se otorgará la admisibilidad de la presente solicitud hasta que esta información sea entregada a la SUTEL.
- b. En la información entregada no se encontró la información correspondiente a los Estados Financieros Auditados del Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2015 y su respectiva carta a la gerencia, tal y como se indica por el Sistema 9-1-1. Adicionalmente, tampoco se ubicó la información correspondiente a los Estados Financieros Internos al 31 de diciembre del 2016. Por lo tanto, de igual forma se solicita entregar ambos informes y se reitera que la admisibilidad de la presente solicitud se hará efectiva hasta que esta información sea entregada a la SUTEL.

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

4. Análisis financieros mensuales

El punto número 4 de la resolución RCS-155-2016 establece que se deben adjuntar los informes que evidencien la realización de análisis financieros mensuales incluyendo variaciones absolutas y relativas en las cuentas del Balance de Situación y Estado de Rendimiento Financiero para los meses de enero a agosto del 2017. Adicionalmente, se indica que se deberán incluir claramente las principales razones por las cuales las distintas cuentas aumentan o disminuyen en cada uno de los meses.

En la presente solicitud tarifaria la administración del Sistema indica en la página número 5 que en el anexo número 1 se adjuntan los análisis financieros relativos a las cuentas del Balance de Situación y del Estado de Rendimientos Financieros para los meses de enero agosto 2017. En relación a esta información se tienen las siguientes observaciones:

- a. En la información presentada en el anexo número 1 no se incluyeron los análisis financieros del Balance de Situación. Por lo tanto, se solicita esta información y se hace la observación que los informes deben hacerse entre un mes y otro. Por ejemplo, para el presente periodo los análisis correspondientes deben hacerse entre diciembre 2016 y enero 2017, enero y febrero 2017, febrero y marzo 2017, y así consecutivamente. Además, se deben incluir las variaciones absolutas y relativas en las cuentas y las principales razones por las cuales las distintas cuentas aumentan o disminuyen en cada uno de los meses.
- b. Los análisis financieros del Estado de Rendimiento Financiero sí fueron presentados. Sin embargo, hizo falta el informe del análisis entre el mes diciembre 2016 y enero 2017. Por lo tanto, se solicita entregar esta información.
- c. Se reitera que la admisibilidad de la presente solicitud se hará efectiva hasta que esta información sea entregada a la SUTEL

5. Detalle de salarios mensuales

El punto número 7 de la resolución RCS-155-2016 establece que se debe suministrar para los meses de enero a agosto de cada año un detalle del gasto por salario por funcionario, e indicar para cada mes el monto total de los rubros indicados en dicha resolución.

En relación a este punto la administración del Sistema indica en el apartado número 4 (página número 6 de la solicitud) el monto del salario base de los funcionarios actuales. Adicionalmente, en el apartado número 5 "Detalle de salarios mensuales" (página número 8) se indica que en el anexo n°2 se adjuntan los salarios mensuales por funcionario para los meses de enero a agosto 2017 con el detalle del gasto por salario, indicando cargas sociales, aguinaldo, vacaciones.

Una vez revisados ambos informes se tienen las siguientes observaciones:

- a. La información de salario base es solo una de los rubros que componen el gasto por salario de cada uno de los funcionarios. Como es lógico en cualquier institución de la naturaleza del Sistema de Emergencias, existen rubros adicionales que se pagan a los empleados por concepto de salario. Para efectos de la revisión de gastos que se hace en el proceso tarifario interesa conocer la totalidad del gasto que compone el salario que mensualmente se le cancela al funcionario, así como otros gastos relacionados al personal tales como aguinaldo,

12 de octubre del 2017

08368-SUTEL-DGM-2017

vacaciones, cesantía, horas extra etc. Adicionalmente, es importante conocer el gasto por cargas sociales que mensualmente debe asumir la organización.

Por tal motivo se solicita presentar dicha información de una manera más clara, ya que la misma no se comprende y podría inducir a errores a la hora de analizarla, por ello, se sugiere a la administración presentar la siguiente información para el análisis de los gastos citados en el siguiente formato:

| <i>Detalle de gastos mensuales</i> | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--|---|
| <i>Mes</i> | <i>Gasto total por salario de todo el personal (incluye el salario base, más cualquier otro componente que se cancele mensualmente por concepto de salario a los funcionarios)</i> | <i>Gasto total por vacaciones</i> | <i>Gasto total por aguinaldo</i> | <i>Gasto total por cesantía</i> | <i>Gasto total por cargas sociales</i> | <i>Otro (cualquier otro gasto que mantenga relación con los salarios)</i> |
| Nota: Indicar si estos gastos se registran en el Estado de Rendimiento financiero en la cuenta de Gastos de personal | | | | | | |
| ene-17 | | | | | | |
| feb-17 | | | | | | |
| mar-17 | | | | | | |
| abr-17 | | | | | | |
| may-17 | | | | | | |
| jun-17 | | | | | | |
| jul-17 | | | | | | |
| ago-17 | | | | | | |
| sep-17 | | | | | | |
| Total de enero a septiembre | | | | | | |

| <i>Detalle de gastos por personal para el mes de agosto 2017</i> | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--|---|
| <i>Nombre del funcionario</i> | <i>Gasto total por salario de todo el personal (incluye el salario base, más cualquier otro componente que se cancele mensualmente por concepto de salario a los funcionarios)</i> | <i>Gasto total por vacaciones</i> | <i>Gasto total por aguinaldo</i> | <i>Gasto total por cesantía</i> | <i>Gasto total por cargas sociales</i> | <i>Otro (cualquier otro gasto que mantenga relación con los salarios)</i> |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Total para el mes de agosto 2017 | | | | | | |

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

6. Análisis financiero entre el último periodo de cierre y el mes de agosto

El punto número 8 de la resolución RCS-155-2016 establece que se debe elaborar un análisis financiero comparativo, considerando los saldos a diciembre del año anterior y las cifras acumuladas del mes de agosto del presente año para el Balance de Situación, el Estado de Rendimiento Financiero y Estado de Flujos de Efectivo. En la presente solicitud dicha información debe considerar los saldos a diciembre 2016 y los montos acumulados a agosto 2017, determinando en cada caso las variaciones absolutas y porcentuales.

No obstante, en el apartado 6 "Análisis financiero entre el último periodo de cierre y el mes de agosto" (Página 9) de la Solitud Tarifaria 2018 en el anexo n°3 se identifica lo siguiente:

a. Estados de Rendimiento Financiero:

- En el archivo de Excel no se determinó el análisis financiero entre el mes de diciembre 2016 y el de agosto 2017 conforme al formatos solicitados en la resolución RCS-155-2016, presentando las columnas de variaciones absolutas y porcentuales, así como la explicación de las variaciones. Por tal motivo se solicita entregar esta información.
- Se presentó información comparativa de los Estados de Rendimientos Financiero entre enero 2017 - enero 2016, febrero 2017 – febrero 2016) y así consecutivamente. Esta información no se solicita en el apartado número 8 de la resolución RCS-155-2016 por lo tanto, en solicitudes posteriores se recomienda revisar los archivos enviados a fin de evitar incluir información que no es necesaria.

b. Estados de Flujos de Efectivo:

- En el archivo de Excel no se determinó el análisis financiero entre el mes de diciembre 2016 y el de agosto 2017 conforme al formatos solicitados en la resolución RCS-155-2016, presentando las columnas de variaciones absolutas y porcentuales, así como la explicación de las variaciones. Por lo tanto, se solicita presentar dicho estado detallando las actividades de operación, inversión y financiamiento.
- En el archivo de Excel solo se incluyó con las cifras al 30 de agosto del 2017. Por tal motivo se solicita presentar la información respectiva y conforme a lo solicitado en al RCS-155-2016.

c. Se reitera que la admisibilidad de la presente solicitud se hará efectiva hasta que esta información sea entregada a la SUTEL

7. Comparación del gasto real incurrido con el presupuesto de periodo 2017

El punto número 14 de la resolución RCS-155-2016 establece que se debe detallar el gasto real en las partidas presupuestarias con corte a agosto 2017, y proyectar el gasto a diciembre 2017 para compararlo con el presupuesto del periodo 2018.

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

En la presente solicitud tarifaria esa información no fue incluida. Por lo tanto, esta Superintendencia solicita a la administración brindar la comparación respectiva, conforme al formato establecido en la resolución RCS-155-2016 y se reitera que la admisibilidad de la presente solicitud se hará efectiva hasta que esta información sea entregada a la SUTEL.

Sistemas de Emergencias 9-1-1
Gasto proyectado del periodo 2017 vrs presupuesto 2018

| <i>Detalle de partidas</i> | <i>Gasto real acumulado a agosto 2017</i> | <i>Gasto proyectado a diciembre 2017 (a)</i> | <i>Presupuesto 2018 (b)</i> | <i>Variación a-b</i> | <i>Porcentaje de variación</i> |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| <i>Remuneraciones</i> | | | | | |
| <i>Servicios</i> | | | | | |
| <i>Materiales y suministros</i> | | | | | |
| <i>Inversión-Bienes duraderos</i> | | | | | |
| <i>Transferencias corrientes</i> | | | | | |
| <i>Cuentas especiales</i> | | | | | |
| <i>Total</i> | | | | | |

Se deben justificar las variaciones entre el gasto proyectado a diciembre 2017 y el presupuesto estimado del periodo 2018.

8. Plan anual operativo para el periodo 2018

En el punto número 15 de la resolución RCS-155-2016 se establece que la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 debe adjuntar el Plan Anual Operativo indicando las actividades de acuerdo con su nivel de prioridad. Se entiende que las actividades con mayor prioridad serán las que se desarrollarán con la estimación de ingresos proyectados para el próximo periodo. Por lo tanto, se debe presentar el plan detallado del alineamiento estratégico, las acciones estratégicas, su métrica, las actividades operativas para lograr la acción propuesta y el monto estimado, así como la prioridad respectiva.

En la presenta Solicitud Tarifaria en el apartado número 12 (página número 16) se indica que el "Plan anual operativo" se adjunta en el anexo n°4. Una vez revisado este archivo se determinó que el Plan Anual Operativo no cumple con el formato establecido en la RCS-155-2016.

Por lo tanto, esta Superintendencia solicita a la administración brindar el plan respectivo, atendiendo el siguiente esquema:

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

10. Estado actual de la Cuenta por pagar al ICE

El punto número 17 de la resolución RCS-155-2016 establece que se debe indicar el estado actual de la cuenta por pagar al ICE y adjuntar el último contrato pactado para el acuerdo de pagos, así como el detalle de pagos efectuados durante el periodo en estudio en caso de que se hubieran realizado. En caso de no haber realizado pagos que estaban pactados indicar las razones del incumplimiento.

La administración del Sistema presentó información con respecto a la condonación de la deuda por parte del ICE. Por lo tanto, se solicita presentar el asiento contable que se registrará en setiembre 2017 con respecto a esta condonación. Adicionalmente, se solicita detallar los servicios que el ICE le brinda al Sistema y sobre los cuales el Consejo Directivo solicita el pago puntual en el "Por tanto" del acuerdo suministrado. Indicar si existe un contrato entre las instituciones por concepto de estos servicios.

11. Otra información importante

En el punto número 18 de la resolución RCS-155-2016 se indica que deben presentar varios documentos sobre diferentes temas. En el apartado número 15 de la presente solicitud tarifaria se hace referencia a esta información. Una vez revisados los documentos a los cuales la administración hace referencia en este punto se tienen las siguientes observaciones:

- a. Con respecto a la información de los procesos judiciales pendientes detallados en el anexo número 9 se solicita explicar de una manera más detallada las razones de la demanda de la empresa Telerad contra el Sistema del 9-1-1. Indicar también para mayor comprensión el estado actual del proceso y una estimación económica de los gastos en que se debería incurrir si el proceso no se llegara a ganar por parte del Sistema del 9-1-1.
- b. En este mismo apartado número 15 de la solicitud tarifaria se indica que se adjunta el Anexo número 10 con el oficio número 911-DI-2017-1595 correspondiente a la Modificación puntual a la Ley 7566. No obstante, este anexo no fue incluido en la información suministrada por lo que se solicita la respectiva entrega del mismo.

Una vez analizada de forma preliminar la información entregada mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017) se comunica que no se puede proceder con la admisibilidad a la Solicitud Tarifaria recibida. Lo anterior hasta que la administración del Sistema de Emergencia 9-1-1 subsane las aclaraciones correspondientes y realice la entrega de la información faltante de acuerdo a lo indicado en el presente oficio.

Adicionalmente, se aclara que posteriormente y conforme se avance en la revisión más detallada de la información suministrada la Sutel podrá requerir aclaraciones, ampliaciones o información adicional a fin de completar el análisis de costos que le corresponde realizar por Ley según el artículo 7 de la Ley de la Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

12 de octubre del 2017
08368-SUTEL-DGM-2017

Finalmente, se le otorga un plazo **de diez (10) días hábiles** para la entrega de la información solicitada y la subsanación de las observaciones que aquí se plantean, mismos que correrán a partir de la notificación del presente oficio.

Asimismo, se le apercibe de que, en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, esto podrá afectar el desarrollo del proceso de fijación tarifaria según lo reglado en el ordenamiento jurídico vigente.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Walter Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados



sutel
Telecomunicaciones
para todos

ICM, YSU, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI--01720-2017

12/10/2017

Correo - moises.araica@sutel.go.cr

08368-SUTEL-DGM-2017 Revisión de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo 2018 mediante oficio 911-DI-2017-1721 número (NI-11178-2017)

Notificaciones

jue 12/10/2017 15:54

Para:gmejia@911.go.cr <gmejia@911.go.cr>;

Cco:Yuliana Ugalde <yuliana.ugalde@sutel.go.cr>;

📎 1 archivos adjuntos (6 MB)

08368-SUTEL-DGM-2017.pdf;

Buenas tardes,

Adjunto oficio **08368-SUTEL-DGM-2017** para su respectiva información.

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

Cordialmente,



* Moisés Araica Sandí
* Gestión Documental
* T. 4000-0142
* 800 - 88 - SUTEL
* 800 - 88 - 78835
* Apartado 151-1200
* San José - Costa Rica

000279

 *** REPORTE TX ***

TRANSMISION OK

| | |
|------------------|-------------|
| TX/RX # | 2615 |
| TEL DESTINO | 25222764 |
| ID DESTINO | |
| HORA INI | 12/10 16:06 |
| T. USADO | 04'59 |
| PAGINAS ENVIADAS | 10 |
| RESULTADO | OK |



12 de octubre del 2017
 08368-SUTEL-DGM-2017

Señora
 Guiselle Mejía Chavarría
 Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1
 gmejia@911.go.cr
 jbolanos@911.go.cr
 Fax: 2522-2764

**ASUNTO: Revisión de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo 2018
 mediante oficio 911-DI-2017-1721 número (NI-11178-2017)
 Expediente: GCO-TMI--01720-2017**

Estimada señora

En seguimiento a la información enviada el 29 de setiembre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 del (NI-11178-2017) correspondiente a la Solicitud Tarifaria del periodo 2018 en la cual el Sistema de Emergencias 9-1-1 solicita a esta Superintendencia mantener la tasa en el 1% según lo establecido en la Ley 7566, se procede a manifestar lo siguiente:

Con respecto a este documento le indicamos que hemos realizado la una revisión de la información presentada de acuerdo a lo establecido en la resolución número RCS-155-2016 y con base en una serie de aspectos que anteriormente les hemos señalado y que deben ser considerados en la entrega de la información para respaldar la presente solicitud, así como para próximas solicitudes.

1. Aspectos Generales

- a. Se debe adjuntar una justificación técnica en donde se indique cuál es la tarifa que se solicita, haciendo referencia a los costos y gastos de la institución de forma más detallada, así como los costos y gastos proyectados para el próximo periodo enfocándose en los requerimientos de cada una de las áreas de la institución, así como en los proyectos específicos establecidos en el Plan Operativo. Dicha justificación debe respaldarse en la situación económica-financiera de la empresa y con el análisis de los datos contables del periodo en curso. Lo anterior en seguimiento al punto número 2 de la resolución RCS-155-2016.

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los oficios de la siguiente lista con los folios del **0280** al **0370** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.

08566-SUTEL-DGM-2017

08568-SUTEL-DGM-2017

08569-SUTEL-DGM-2017

08571-SUTEL-DGM-2017

08573-SUTEL-DGM-2017

08574-SUTEL-DGM-2017

08579-SUTEL-DGM-2017

08580-SUTEL-DGM-2017

08581-SUTEL-DGM-2017

08582-SUTEL-DGM-2017

08583-SUTEL-DGM-2017

08585-SUTEL-DGM-2017

08587-SUTEL-DGM-2017

08588-SUTEL-DGM-2017

08590-SUTEL-DGM-2017

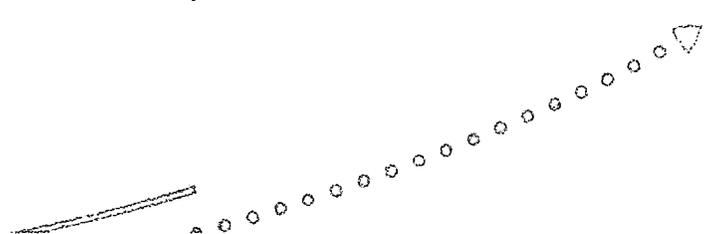
08591-SUTEL-DGM-2017

08592-SUTEL-DGM-2017

08608-SUTEL-DGM-2017



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



Referencia

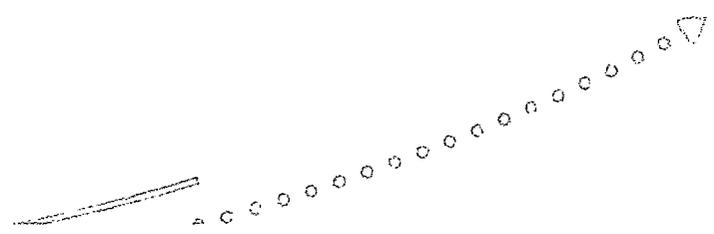
El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los **NI-11952-2017** y **NI-11970-2017** con los folios del **0371** al **0377** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



sutel
Telecomunicaciones
para todos

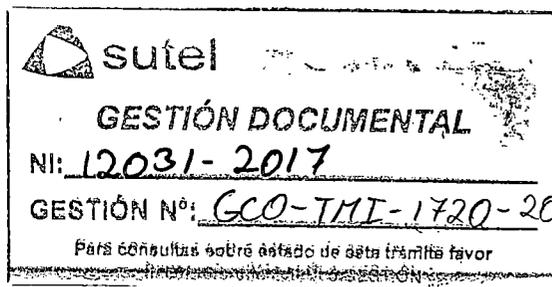


Solicitud de Fijación tarifaria 2018 del Sistema de Emergencias 9-1-1. Oficio 911-DI-2017-1859

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

jue 26/10/2017 04:27 p.m.

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



📎 21 archivos adjuntos (21 MB)

911-DI-2017-1859 Solicitud de fijacion tarifaria 2018 Sistema Emergencias 9-1-1.pdf; Anexo N1. Presupuesto 2018 detallado por objeto de gasto.xlsx; Anexo N2a Estados financieros auditados 2016.pdf; Anexo N2b Carta Gerencia EF2016 SE 911.pdf; Anexo N3a Estados Financieros Auditados 2015.pdf; Anexo N3b Carta de Gerencia EF 2015 SE 911.pdf; Anexo N4. Analisis mensuales Balance General.xlsx; Anexo N5. Analisis Financiero Rendimiento Financiero.xlsx; Anexo N6. Salarios funcionarios.xlsx; Anexo N7. Analisis Financiero Rendimiento Financiero Diciembre - Agosto.xls; Anexo N8. Flujo de Efectivo.xlsx; Anexo N9. Presupuesto Gasto Proyectado 2017 vs Presupuesto 2018.xlsx; Anexo N10. Plan Operativo Anual 2018.xlsx; Anexo N11. Informe avances Auditoria Interna.pdf; Anexo N12a Póliza 113 Reversión intereses corto plazo.pdf; Anexo N12b Póliza 115 Reversión principal deuda corto plazo.pdf; Anexo N12c Póliza 123 Reversión principal deuda Largo Plazo.pdf; Anexo N12d Póliza 234 Reclasificación cuenta de otros ingresos del periodo largo plazo.pdf; Anexo N12e Póliza 235 Reclasificación cuenta de otros ingresos Corto Plazo.pdf; Anexo N13. 911-DI-2017-1595 Audiencia expediente 20.471 Ley de Creación del 9-1-1.pdf; Anexo N14. Alcance Digital 255 de la Gaceta 201 del_25_10_2017.pdf;

Buenas tardes,

Con instrucciones de la señora Guiselle Mejía Chavarría, Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1, se adjunta el oficio 911-DI-2017-1859 sobre el tema mencionado en el asunto en atención al oficio 08368-SUTEL-DGM-2017.

Favor confirmar recibo.

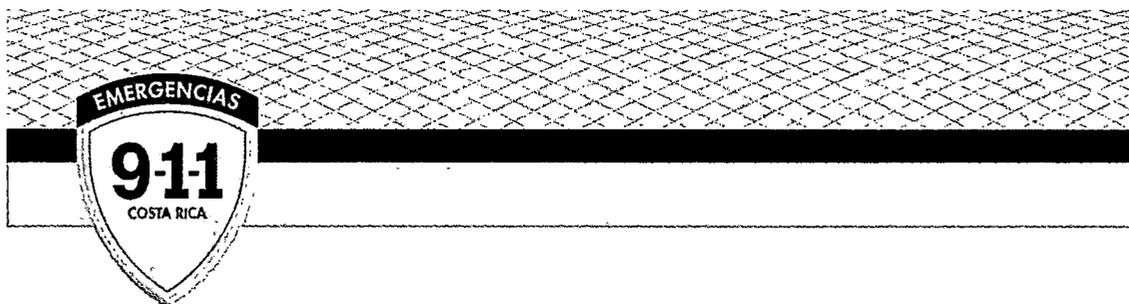
Saludos cordiales

**Kattia
Pérez Salazar
DIRECCIÓN**

TEL.: (596) 2522-2791

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





25 de octubre 2017
911-DI-2017-1859

Señores
Hannia Vega Barrantes
Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez
Gilbert Camacho Mora
Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Asunto: Solicitud de Fijación tarifaria 2018 Sistema de Emergencias 9-1-1
Ref. RCS-155-2016 / 08368-SUTEL-DGM-2017

Estimados señores:

Se presenta al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la solicitud de fijación tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018.

En atención al oficio 08368-SUTEL-DGM-2017 del pasado 12 de octubre se adjunta el documento "**Información Adicional para el trámite de fijación tarifaria del Sistema de Emergencias 2018**", en el cual se realizan una serie de precisiones y ampliaciones necesarias para un mejor resolver de la solicitud original presentada en el oficio 911-DI-2017-1721 del 29 de setiembre 2017 (NI-11178-2017) con el cual se remitieron los requisitos de admisibilidad de la información de conformidad con los términos de la resolución RCS-155-2016 del 03 de agosto de 2016.

Se adjunta el informe y sus anexos en forma impresa y digital mediante un CD en formatos Word o Excel, los cuales fueron oportunamente abordados con funcionarios de la Dirección General de Mercados para asegurar que la forma y fondo de la información cumpliera con la rigurosidad necesaria.

Se designa como enlace institucional al Sr. Javier Bolaños Céspedes (T.2522-2719, correo electrónico jbolanos@911.go.cr) Coordinador de Proceso Soporte a las Operaciones y al Sr. César Mora Quirós (T.2522-2742, correo electrónico cmoraq@911.go.cr) del Área de Finanzas.

LA LLAMADA
MAS IMPORTANTE
DE SU VIDA

TEL 2522 2791 FAX 2522 2756
gmejia@911.go.cr

25 de octubre 2017
911-DI-2017-1859
Página 2 de 2

Quedo a su disposición para ampliar cualquier información que sea necesaria para completar el proceso de autorización correspondiente.

Con muestras de consideración y estima, se suscribe,

Atentamente,

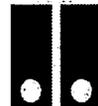
GISELLE MEJIA
CHAVARRIA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por GISELLE MEJIA
CHAVARRIA (FIRMA)
Fecha: 2017.10.26
15:30:26 -06'00'

Guiselle Mejía Chavarría
Directora

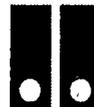


Sr. Javier Bolaños Céspedes, Proceso Soporte a las Operaciones, Sistema de Emergencias 9-1-1
Sr. César Mora Quirós, Finanzas, Sistema de Emergencias 9-1-1
Sra. Carolina Jiménez, Planificación y Control, Sistema de Emergencias 9-1-1
Archivo de Gestión



SISTEMA DE EMERGENCIAS 911

- ✓ *Estados Financieros y Opinión de los Auditores Independientes*
- ✓ *Al 31 de diciembre del 2016 y 2015*
- ✓ *Informe Final*



ÍNDICE

| | <u>Página</u> |
|--|---------------|
| <i>Opinión de los Auditores Independientes</i> | 3-9 |
| <i>Estados Financieros</i> | |
| <i>Estados de Situación Financiera</i> | 10-11 |
| <i>Estados de Resultados</i> | 12 |
| <i>Estados de Flujos de Efectivo</i> | 13 |
| <i>Estados de Variaciones en el Patrimonio</i> | 14 |
| <i>Notas a los Estados Financieros</i> | 15-29 |

OPINIÓN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señora
Guiselle Mejía Chavarría, Directora
Sistema de Emergencias 911

Hemos auditado los estados financieros del **Sistema de Emergencias 911**, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016, el estado de resultados global, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del **Sistema de Emergencias 911**, al 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con los Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, Normas de Control Interno y Presupuesto Públicos aplicables a esta Entidad.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes del **Sistema de Emergencias** de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos claves de auditoría son asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron los de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión al respecto, y no proporcionamos una opinión por separado sobre dichos asuntos, hemos determinado que la cuestión descrita seguidamente es un asunto clave de auditoría que debemos de comunicar en nuestro informe.



| Asunto Clave | Enfoque de Auditoría Sobre Asunto Clave |
|--------------|---|
|--------------|---|

Revisión de Cuentas correspondientes al Pasivo

La revisión detallada de las cuentas que integran el pasivo al término del periodo 2016, corresponde al aspecto más relevante de esta auditoría, por cuanto los pesos relativos de las cuentas en mención superan el 90% del total de la estructura contable en análisis.

Cotejamos el registro auxiliar con el mayor al general al 31 de diciembre del 2016.

Efectuamos el envío de confirmación al Instituto Nacional de Electricidad, con quien el Sistema de Emergencias 911, mantenía una obligación al 31 de diciembre, en las cuentas "Otros documentos internos varios a pagar", el saldo principal y los intereses en la cuenta "Títulos y Valores de la Deuda Publica".

Solicitamos, analizamos y verificamos, como hechos subsecuentes, los documentos y el registro de la condonación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, de la deuda indicada en el punto anterior.

Otros asuntos

Otras cuestiones clave de la auditoría, son aquellos requerimientos legales y reglamentarios que, según nuestro juicio profesional, han sido de significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual.

1. Los estados financieros del Sistema de Emergencias, por el año que terminó el 31 de diciembre de 2015, fueron auditados por otros auditores independientes, quienes en su informe con fecha 04 de noviembre de 2016, expresaron una opinión calificada. Nosotros no fuimos contratados para auditar, revisar o aplicar procedimientos de auditoría para los estados financieros del período 2015, y por lo tanto no expresamos una opinión, o cualquier otra forma de seguridad sobre los estados financieros de 2015 tomados en conjunto, ya que solo los presentamos con fines comparativos.



2. Al 31 de diciembre de 2016, el Sistema de Emergencias 911, mantenía dentro de su contabilidad una obligación con el Instituto Costarricense de Electricidad, por la suma de ₡5 060 480 841, registrada en la cuenta “Otros documentos internos varios a pagar”, ₡361 462 960 registrada en “Otros Documentos Varios” e Intereses por la suma de “₡269 169 388”, en la cuenta de “Títulos y Valores de la Deuda Publica”.

A la fecha indicada pasivo superaba en 16 veces el activo corriente, y en 5 veces el activo total. Sin embargo, el 13 de setiembre de 2017, el Instituto Costarricense de Electricidad, comunico al Sistema de Emergencias la condonación de la citada obligación, mediante oficio del 20 de setiembre del año en curso, numerado como “0150-1247-2017”. Lo anterior genera una estructura de los estados financieros, muy razonable, desde la perspectiva financiera, pues no cuenta ya con la carga pasiva que mantenía un efecto un representativo en su confirmación financiera. Los asientos correspondientes a la respectiva condonación fueron desarrollados para el cierre del mes de setiembre de 2017.

3. Actualmente el Sistema de Emergencias 911, funciona bajo la Ley 7566, actualmente, se financia por telefonía, únicamente de voz. Además de lo anterior la ley determina la Comisión Coordinadora, que el sistema esta adscritos al ICE, entre otros aspectos constitutivos de la citada ley. Sin embargo, producto de las nuevas tecnologías, el consumo de vos es cada vez menor, al estar mudando la comunicación a vos y datos.

Ahora bien, actualmente se encuentran en la corriente legislativa tres proyectos, tendientes a cambiar la organización del 9-1-1 y a sus fuentes de financiamiento. Los cuales son:

El proyecto 20471, presentado por el diputado Rolando González (actualmente se encuentra en trámite en la Comisión de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa) y propone una reforma Integral al Sistema de Emergencias 9-1-1, que considera una transformación de la naturaleza jurídica de la institución, así como cambios en la administración interna estableciendo una junta directiva, la figura de un gerente general y modificaciones en la comisión coordinadora entre otras, y por supuesto cambios en el sistema de financiamiento que incluyen tanto una tasa tributaria como otras fuentes de financiamiento. Se indica además que el mismo empezaría a regir un año después de su publicación.

El proyecto 20534, presentado por el presidente Luis Guillermo Solís y el Ministro de la Presidencia Sergio Alfaro (en trámite de publicación), propone la derogación de la ley 7566 y que el servicio sea atendido por el Cuerpo de Bomberos, incluyendo dentro de las funciones de dicha institución la atención de las llamadas de emergencia, así como incorporando al financiamiento “el aporte del 1% del total de la facturación de cada uno de los abonados de cualquier tipo de servicio de

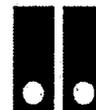
telefonía fija y celular, en cualquiera en sus modalidades de pago, incluyendo los servicios de datos asociados a éste”.

Este proyecto considera que seis meses después de su publicación se debe liquidar la relación laboral de los funcionarios del 9-1-1, y se debe trasladar la atención de las llamadas al cuerpo de bomberos.

El proyecto 20539 es impulsado por la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 (en trámite de publicación), cuenta con el apoyo de la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, según acuerdo 07-08-201-01 de la sesión extraordinaria 02-2017 del 07 de agosto de 2017, donde se da un voto de mayoría como se indica en oficio 911-CC-2017-0016, del 07 de agosto de 2017. Este proyecto fue presentado ante la Comisión de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa, en audiencia brindada al 9-1-1, y fue acogido y presentado por nueve diputados de diferentes fracciones integrantes de la mencionada comisión, quienes además manifestaron en conferencia de prensa efectuada en el salón de expresidentes de la República de la Asamblea Legislativa el pasado 10 de octubre su compromiso para aligerar en lo posible el trámite de este proyecto para que se convierta en Ley y de esta manera resolver el financiamiento del 9-1-1.

La administración del Sistema, mantiene dentro de sus prioridades obtener en la Asamblea Legislativa el apoyo para que el avance del proyecto 20,539 sea lo más expedito posible dentro del trámite legislativo, se estima a lo interno que es una reforma puntual, simple, con viabilidad.

4. El Fondo de Garantía y Ahorros, está fundamentado en la Ley 3625 del 16 diciembre de 1965, este fondo fue creado para los empleados del Instituto Costarricense de Electricidad. Sin embargo, dada la separación del Sistema de Emergencias 911, del Instituto y según oficio 256-168-2013 del 14 del 10 del 2014, Criterio Jurídico, que determina la permanencia de funcionarios del 9-1-1 dentro del FGA, para los funcionarios que se mantienen en este, más los funcionarios que ingresen posterior a la separación no podrán integrar este fondo. Los montos de los funcionarios que pertenecen al fondo se trasladan mes a mes y se registra en la cuenta del activo “Otros gastos varios a devengar l/p” y en la cuenta del pasivo “Provisiones para beneficios por terminación”, cuentas que mantienen un saldo de ₡325 028 620 al 31 de diciembre de 2017.
5. Como parte de nuestro proceso de auditoría solicitamos a la Administración del Sistema de Emergencias el siguiente requerimiento “Manual de procedimientos institucionales debidamente actualizado, (dentro de los principales que requerimos son Reglamento y/o manual de procedimientos de las cuentas de disponibilidades, y activos fijos debidamente actualizado.”. Ante lo cual la Administración del Sistema nos indicó que “No contamos con manual de procedimiento de cuentas, sin embargo, el que tenemos incorporado es el que indica Contabilidad Nacional. De activos fijos no contamos con manuales ni reglamentos, sin embargo, nos regulamos tal como dice la Contraloría General de la República”.



Lo anterior deja en evidencia la ausencia de normativa interna que regule específicamente el actuar de la Institución. Si bien es cierto existen entidades que desarrollan normativa general para la administración pública, estas normas son genéricas y no específicas, de manera que mediante manuales, procedimientos y reglamentos se tienen que adaptar a las instituciones en particular. Por lo cual, debe la administración del Sistema proceder a normar el actuar de la Institución, en apego a la normativa general y emitiendo la específica.

6. La Ley General de Control Interno N° 8292, es una ley vigente y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades públicas, lo anterior se determina en el Artículo 1°, que cita “Contenido y ámbito de aplicación. Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno.”. Así las Cosas, determina la necesidad y obligatoriedad de las Entidades regidas por esta ley de contar con un debido Sistema de Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgos, y, además, de acatar de manera obligatoria las disposiciones emanadas de las auditorías internas. Sin embargo, producto de nuestro análisis y revisión de los informes de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencias 911, se determinó que existían 13 informes de auditoría sin la debida comunicación de su cumplimiento (05 de setiembre del 2017 - 911-AI-2017-1551). Adicionalmente, mediante informe 911-AI-2016-2240 del 17 de noviembre del 2016, la auditoría señala deficiencias en el Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgos, ambos eventos representan incumplimientos a la citada norma y las cuales son de no subsanarse corresponden a incumplimiento de funciones que deberá ser sancionado como corresponda.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La dirección es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con las NIC SP, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad del **Sistema** de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si la dirección tiene intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del **Sistema**.

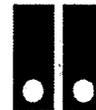
Responsabilidad del auditor

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría.

Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que aquel que resulte de error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.
- Obtenemos un conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la organización.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables revelaciones relacionadas efectuadas por la administración.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían generar dudas significativas sobre la capacidad de la organización para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la organización deje de continuar como negocio en marcha.



- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.
- Obtenemos suficiente y apropiada evidencia de auditoría en relación con la información financiera de las actividades de la organización con fin de expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables por la dirección, supervisión y desempeño del grupo de auditoría. Somos responsables únicamente por nuestra opinión de auditoría.

Este informe de Contadores Públicos Independientes es para información del *Sistema de Emergencias 911*, y de la *Contraloría General de la República* y demás usuarios internos y externos, por tratarse de un asunto de interés público. El socio del encargo de la auditoría que origina este informe de auditoría emitido por un auditor independiente es:

CONSORCIO EMD
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS



Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado N° 3736
Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre de 2018



San José, 13 de octubre de 2017

“Timbre de Ley No. 6663 por ₡1.000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica adherido y cancelado en el original”.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

| | N° | 2 016 | 2 015 |
|---|----|------------------|------------------|
| <u>Activo Corriente</u> | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | | 44 572 | 330 161 |
| Depósitos bancarios | 4 | 44 572 | 330 161 |
| Cuentas a cobrar | | 792 | 45 810 |
| Servicios y derechos a cobrar | | 0 | 119 805 |
| Documentos a cobrar | 5 | 792 | 84 |
| Cuentas a cobrar en gestión judicial | | 0 | -74 079 |
| Inventarios | | 12 460 | 7 897 |
| Materiales y suministros para consumo y prestación de servicios | 6 | 12 460 | 7 897 |
| <i>Total del Activo corriente</i> | | 57 824 | 383 868 |
| <u>Activo no corriente</u> | | | |
| Bienes no concesionados | | 964 985 | 561 078 |
| Propiedades, planta y equipos | 7 | 844 808 | 535 234 |
| Bienes históricos y culturales | 8 | 160 | 160 |
| Bienes intangibles | 9 | 120 017 | 25 684 |
| Otros activos | | 325 029 | 311 177 |
| Gastos a devengar | 10 | 325 029 | 311 177 |
| <i>Total del Activo no corriente</i> | | 1 290 014 | 872 255 |
| TOTAL DEL ACTIVO | | 1 347 838 | 1 256 123 |

(...*Continua*)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

| | N° | 2 016 | 2 015 |
|---|----|-------------------|-------------------|
| <u>Pasivo corriente</u> | | | |
| Deudas | | 549 685 | 568 593 |
| Deudas comerciales | | 0 | 3 406 |
| Deudas sociales y fiscales | 11 | 188 222 | 435 137 |
| Documentos a pagar | 12 | 361 463 | 130 049 |
| Endeudamiento Público | | 269 169 | 0 |
| Títulos y valores de la deuda pública a pagar | 13 | 269 169 | 0 |
| Fondos de terceros y en garantía | | 3 099 | 3 480 |
| Recaudación por cuenta de terceros | 14 | 713 | 2 645 |
| Depósitos en garantía | 15 | 2 386 | 835 |
| Otros pasivos | | 0 | 9 713 |
| Pasivos a corto plazo sujetos a depuración contable | | 0 | 9 713 |
| Total del Pasivo corriente | | 821 954 | 581 785 |
| <u>Pasivo no corriente</u> | | | |
| Deudas | | 5 060 481 | 5 421 944 |
| Documentos a pagar | 16 | 5 060 481 | 5 421 944 |
| Provisiones y reservas técnicas | 17 | 483 660 | 311 177 |
| Provisiones | | 483 660 | 311 177 |
| Total del Pasivo no corriente | | 5 544 141 | 5 733 121 |
| TOTAL DEL PASIVO | | 6 366 095 | 6 314 906 |
| Patrimonio público | | -5 166 834 | -4 248 252 |
| Reservas | | 103 505 | 104 916 |
| Resultados acumulados | | -5 270 339 | -4 353 168 |
| UTILIDAD DEL PERIODO | | 148 577 | -810 531 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | | -5 018 257 | -5 058 783 |
| TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO | | 1 347 838 | 1 256 123 |

(...Finaliza)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)
ESTADOS DE RESULTADOS DEL PERIODO
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

Ingresos de operaciones

| | | | |
|--|----|------------------|------------------|
| Multas, sanciones, remates y confiscaciones de origen no tributario | | 121 700 | 10 201 |
| Multas y sanciones administrativas | 18 | 121 700 | 10 201 |
| Ingresos por ventas | | 4 091 183 | 3 642 973 |
| Ventas de bienes y servicios | 18 | 4 091 183 | 3 642 973 |
| Ingresos de la propiedad | | 18 187 | 78 419 |
| Rentas de inversiones y de colocación de efectivo | 18 | 18 187 | 4 095 |
| Otros ingresos de la propiedad | | 0 | 74 324 |
| Otros ingresos de operaciones | | 2 650 | 16 642 |
| Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación | 18 | 422 | 1 401 |
| Otros ingresos y resultados positivos | 18 | 2 228 | 15 241 |

Total de Ingresos de operaciones

4 233 721 3 748 235

Gastos de operaciones

| | | | |
|---|----|------------------|------------------|
| Gastos de funcionamiento | | 3 731 584 | 4 458 558 |
| Gastos en personal | 19 | 2 489 616 | 3 050 248 |
| Servicios | 19 | 1 119 323 | 1 280 497 |
| Materiales y suministros consumidos | 19 | 26 633 | 10 029 |
| Consumo de bienes distintos de inventarios | 19 | 78 486 | 89 134 |
| Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes | 19 | 8 856 | 15 755 |
| Cargos por provisiones y reservas técnicas | 19 | 8 670 | 12 895 |
| Gastos financieros | | 269 169 | 0 |
| Transferencias | | 75 339 | 78 665 |
| Transferencias corrientes | 19 | 75 339 | 78 665 |
| Transferencias de capital | | 0 | 0 |
| Otros gastos de operaciones | | 9 051 | 21 543 |
| Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación | 19 | 5 523 | 789 |
| Otros gastos y resultados negativos | 19 | 3 528 | 20 754 |

Total de Gastos de operaciones

4 085 144 4 558 766

Resultado - ahorro (desahorro) - por operaciones

148 577 -810 531

(...Finaliza)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

| | 2016 | | 2015 |
|---|------------------|----------|------------------|
| FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | | |
| Cobros | 87 281 | - | 3 662 178 |
| Cobros por impuestos | 87 276 | - | 3 642 842 |
| Otros cobros por actividades de operación | 4 | - | 19 336 |
| Pagos | - 576 587 | | 4 148 574 |
| | - | | 262 |
| Pagos por beneficios al personal | 918 | | 2 817 619 |
| Pagos por servicios y adquisiciones de inventarios (incluye anticipos) | - | 301 | |
| | 195 | | 1 217 357 |
| | - | 12 | |
| Pagos por otras transferencias | 474 | | 113 598 |
| Flujos netos de efectivo por actividades de operación | - 489 306 | | 486 396 |
| FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | | | |
| Cobros | 445 | - | 84 532 |
| Cobros por ventas de bienes distintos de inventarios | - | - | 74 330 |
| Cobros por ventas y reembolso de inversiones patrimoniales | - | - | 10 201 |
| Cobros por ventas y reembolso de inversiones en otros instrumentos financieros | 445 | | - |
| Pagos | - 365 074 | | - |
| Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios | - | | - |
| | - | | 365 074 |
| Flujos netos de efectivo por actividades de inversión | - 364 629 | - | 84 532 |
| FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN | | | |
| Cobros | - | - | 638 456 |
| Cobros por incrementos de capital y transferencias de capital | - | - | 638 456 |
| Flujos netos de efectivo por actividades de financiación | - | - | 638 456 |
| Incremento/Disminución neta de efectivo y equivalentes de efectivo por flujos de actividades | - 853 935 | - | 236 592 |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio | 898 507 | - | 93 822 |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al final del ejercicio | 44 572 | - | 330 414 |

(...Finaliza)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

| Concepto | Patrimonio público | | | Intereses minoritarios (*) | TOTAL PATRIMONIO | |
|---|--------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|------------|
| | Nota N° | Reservas Revaluación de bienes | Resultados acumulados | | | TOTALES |
| <i>Saldos al 31/12/2015</i> | | 104 916 | -5 163 699 | -5 058 783 | 0 | -5 058 783 |
| <i>Ajustes al inicio</i> | | | | | | |
| Cambios en las políticas contables | | 0 | -70 694 | -70 694 | 0 | -70 694 |
| Otros ajustes al inicio | | -1 410 | -35 947 | -37 357 | 0 | -37 357 |
| <i>Saldos al 30/11/2016</i> | | 103 505 | -5 199 646 | -5 096 141 | 0 | -5 166 834 |
| <i>Variaciones del ejercicio</i> | | | | | | |
| Resultado del ejercicio | | 0 | 148 577 | 148 577 | 0 | 148 577 |
| <i>Total de variaciones del ejercicio</i> | | 0 | 148 577 | 148 577 | 0 | 148 577 |
| <i>Saldos al 31/12/2016</i> | | | | | | -5 018 258 |

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911
(San José, Costa Rica)

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre del 2016 y 2015
(Expresados en Miles Colones Costarricenses)

Nota 1. Entidad que reporta

El Sistema de Emergencias 9-1-1 (en adelante “Sistema 9-1-1”) es un Órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, constituido mediante - Ley N° 7566. Su domicilio se ubica en Goicoechea, distrito San Francisco de la ciudad de San José.

Su objetivo es participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

Tales actividades se encuentran reguladas por la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Tasa de financiamiento – Ingresos Ordinarios

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telefonía, se financian los costos que demanden el Sistema 9-1-1, así como el desarrollo y mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telefonía, quienes se benefician del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema 9-1-1, la SUTEL fija la tarifa porcentual correspondiente al periodo siguiente 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 aplica la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. La tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

Los proveedores de los servicios de telefonía, en su condición de agente de retención de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación telefónica mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deben poner a disposición de la administración del Sistema 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al período de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del período fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la retención efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema 9-1-1 se financia con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la comisión coordinadora, autorizadas por la Ley de Creación; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.

Nota 2. Bases de preparación

(a) Declaración de cumplimiento

El Sistema Emergencias 9-1-1, aplicará desde del 1 de enero del 2016 las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, conforme a lo establecido por la Dirección General de Contabilidad Nacional, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Ejecutivo número 34918-H, del 09 de diciembre del 2008, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 238, denominado “Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), en el Ámbito Costarricense.

Los estados financieros adjuntos fueron preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público y según lo establecido por la Dirección General de Contabilidad Nacional.

Ante la desvinculación administrativa del Instituto Costarricense de Electricidad a partir de Enero de 2015, y de conformidad con el oficio emitido por la Dirección de Contabilidad Nacional DCN-672-2015, del 21 de Setiembre de 2015, en que se indica que al Sistema de Emergencias 9-1-1 le corresponde aplicar NICSP a partir del Enero del 2016, de acuerdo a lo indicado en la Ley 8131 art. 1º, inciso c, y el Decreto 349918-H art. 2º. De conformidad con esto el Estado Financiero del Sistema de Emergencias 9-1-1 al cierre de 2015 es el que sirve de base para esta transición.

(b) Bases de medición

La base de medición que se utiliza para el registro inicial de las transacciones es el costo histórico según Decreto 34460-H del 14 de febrero del 2008.

(c) Moneda funcional y de presentación

Los registros contables del Sistema 9-1-1, así como los estados financieros adjuntos y sus notas se expresan en colones costarricenses (¢), unidad monetaria de la República de Costa Rica y moneda funcional del Sistema 9-1-1, expresados en miles de colones.

(d) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros adjuntos, de acuerdo con el Manual de Políticas Contables de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica, requiere que la Administración realice juicios, estimaciones o supuestos que afectan la aplicación de las políticas y montos de los activos, pasivos, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones contables y los supuestos relevantes son revisados sobre una base recurrente. Los cambios que se deriven de nueva información o nuevos acontecimientos, se ajustan afectando los resultados del período en el cual la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado, o el patrimonio del Sistema 9-1-1, en función de la cuenta que se afecte.

Nota 3. Políticas y directrices contables

| Normativa | Descripción |
|---|--|
| Circular 004-2006 | Disposiciones sobre la vida útil del software |
| Circular 003-2009 | Registro de ingresos por donación, regalos en especie y registro de activos |
| Circular 007-2009 | Suministro de información a la Contabilidad nacional para el registro de operaciones contables |
| Circular 014-2009 | Registro contable para licencias de software |
| Circular 001-2014 | Aporte inicial del Estado |
| Directriz CN-001-2005 | Registro de Bienes Duraderos |
| Directriz CN-001-2006 | Registro de las operaciones bajo criterio de partida doble |
| Directriz CN-002-2007 | Método de valuación, reconocimiento, clasificación y registro de inventarios |
| Directriz CN-004-2007 complemento al Decreto # 34460-H | Principios fundamentales de la contabilidad del sector público |
| Directriz CN-001-2009 | Valoración, revaluación, depreciación de propiedad, planta y equipo |
| Directriz CN-003-2010 | Registro contable de los arrendamientos |
| Directriz CN-002-2011 | Valuadores, especialistas y otros |
| Directriz CN-005-2011 | Clasificación de los activos y pasivos corrientes (o circulantes o de corto plazo) |
| Directriz CN-006-2011 complementaria de CN-001- 2009 y CN-002-2011 | Revaluación de activos |
| Directriz CN-006-2013 | Registro de transacciones en moneda extranjera |
| Directriz CN-001-2014 | Contingencias y provisiones |
| Directriz CN-002-2014 | Información contable digital |
| Directriz CN-004-2014 | Cumplimiento de plazos establecidos |
| | EEFF completos y firmados |
| | Auxiliares e información solicitada según lo indica Artículo 3 |
| Directriz CN-001-2015 | Resultados de Auditorías Externas |

Hechos a revelar

El Sistema Emergencias 9-1-1, aplica desde 1 de enero del 2016 las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, conforme a lo establecido por la Dirección General de Contabilidad Nacional, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Ejecutivo número 34918-H, del 09 de diciembre del 2008, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 238, denominado “Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), en el Ámbito Costarricense.

A través del oficio DCN-672-2015 del 21 de setiembre del 2015, la Dirección General de Contabilidad Nacional confirma que el Sistema de Emergencias 9-1-1, con base a lo establecido en el Clasificador Institucional del Sector Público, clasifica a la Institución como una “Institución Descentralizada no Empresarial”, por lo tanto, le corresponde aplicar NICSP desde enero del 2016, de acuerdo a lo indicado en la Ley 8131 art. 1º, inciso c, y el Decreto 349918-H art. 2º.

Sobre el mismo sentido, la nota indica que el Sistema de Emergencias 9-1-1, no opera para producir utilidades ni vende bienes y servicios, lo que recibe es una tasa, que representan tributos, según lo define el Código de Normas y Procedimientos Tributarios Ley No. 4755, art. 4º, como tributos, cuyo hecho imponible consiste en brindar un servicio que beneficia a un obligado tributario, pues son servicios cuya solicitud o recepción no es voluntaria.

Por otro lado, de acuerdo las Políticas Contables 7.4, 7.5 y 7.6 del “Plan General de Contabilidad Nacional (PGCN)”, si bien es cierto el Instituto Costarricense de Electricidad tendría influencia significativa sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1, al estar éste adscrito al ICE y tener la potestad de nombrar un representante en la Dirección Ejecutiva, el Sistema de Emergencias 9-1-1, tiene la posibilidad de administrar y ejecutar directamente su asignación presupuestaria y administrar su personal; además tiene el poder de administrar sus recursos y liquidarlos y con independencia del ICE, según lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el DFOE-PG-115 abril del 2012. Por ello, llega a la conclusión la Dirección General de Contabilidad Nacional que el ICE no tiene control sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1, por tanto; no se debe consolidar la información, entre ambas instituciones, lo que refuerza el hecho de que el Sistema de Emergencias 9-1-1, mantiene sus registros según las NICSP.

Dado estos elementos, la Administración de la Institución, en manos de la Dirección Ejecutiva, acoge el uso de los siguientes instrumentos relacionados con la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, emitidos por la Dirección General de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda, como órgano rector del proceso de contabilización y consolidación de la información financiera del Estado Costarricense, en todos los aspectos que le sean aplicables:

- a. Plan General de Contabilidad Nacional, según las NISCP
- b. Manual Funcional de Cuentas Contables, para el Sector Público Costarricense no empresarial y no financiero, según las NICSP
- c. Catálogo de cuentas contables según las NICSP

El Sistema de Emergencias 9-1-1, mantiene un proceso de revisión de sus políticas contables, con el fin de homologar sus procesos contables a las disposiciones de la Dirección General de Contabilidad Nacional.

Nota 4. Bancos

Los saldos de las cuentas bancarias al cierre del año se desglosan en miles de colones de la siguiente manera:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | 2016 | 2015 |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Banco de Costa Rica | 10,141.42 | 6,199.46 |
| Banco Nacional | 28,116.97 | 17,208.40 |
| Banco Popular | 6,313.41 | 306,753.56 |
| Total | 44,571.80 | 330,161.42 |

Nota 5. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar que presenta la institución en miles de colones se detallan en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | 2016 | 2015 |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| Servicios y derechos a cobrar | - | 119,804.78 |
| Documentos a cobrar | 792.31 | |
| Estimación Incobrables | - | (74,079.27) |
| Total | 792.31 | 45,725.51 |

Nota 6. Inventarios de materiales y suministros

Los materiales y suministros de oficina en inventario en miles de colones se detallan a continuación:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | 2016 | 2015 |
|---------------------------------|------------------|-----------------|
| Materiales y suministros | 12,459.99 | 7,896.00 |
| Total | 12,459.99 | 7,896.00 |

Nota 7. Propiedad, Planta y Equipo

La Propiedad Planta y Equipo se detallan en miles de colones de la siguiente manera:

| | Al 31 de Diciembre de | | | | 2016 |
|---|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| | 2015 | Adiciones | Ajustes y reclasificaciones | Retiros y traslados | |
| Terreno | 200,455.23 | | | | 200,455.23 |
| Edificio | 102,170.20 | | | | 102,170.20 |
| Maquinaria y equipos para la producción | 69,229.63 | | 20,414.51 | (519.36) | 89,124.78 |
| Equipos de transporte tracción y elevación | 50,298.13 | | 23,196.13 | | 73,494.26 |
| Equipos de comunicación | 233,451.30 | 939.74 | | (1,254.43) | 233,136.61 |
| Equipos y mobiliario de oficina | 224,606.74 | 22,329.37 | 1,172.72 | (7,293.01) | 240,815.83 |
| Equipos para computación | 406,289.42 | 198,493.99 | 131,930.19 | (20,754.55) | 715,959.05 |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | 10,620.11 | | | | 10,620.11 |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | 6,615.66 | | | | 6,615.66 |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | 24,180.41 | | | | 24,180.41 |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | 8,021.12 | 2,199.62 | | (426.46) | 9,794.28 |
| Total | 1,335,937.94 | 223,962.72 | 176,713.55 | (30,247.81) | 1,706,366.42 |

La depreciación acumulada se muestra en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | Al 31 de Diciembre de | | | | 2016 |
|---|-----------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| | 2015 | Depreciación | Ajustes y reclasificaciones | Retiros y traslados | |
| Edificio | (26,904.82) | (2,043.40) | | | (28,948.22) |
| Maquinaria y equipos para la producción | (35,071.23) | (6,538.89) | | 519.36 | (41,090.76) |
| Equipos de transporte tracción y elevación | (50,298.13) | | | - | (50,298.13) |
| Equipos de comunicación | (189,133.69) | (11,233.88) | | 885.66 | (199,481.91) |
| Equipos y mobiliario de oficina | (191,796.42) | (9,488.26) | | 713.99 | (200,570.69) |
| Equipos para computación | (364,623.15) | (29,513.96) | | 20,555.00 | (373,582.11) |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | (8,194.47) | (1,173.23) | | | (9,367.70) |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | (5,257.88) | (776.10) | | | (6,033.98) |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | (24,148.79) | (17.25) | | | (24,166.04) |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | (6,594.44) | (552.64) | | 377.46 | (6,769.62) |
| Total | (902,023.02) | (61,337.6183) | | 23,051.47 | (940,309.17) |

Las revaluaciones se distribuyen de la siguiente manera:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | Al 31 de Diciembre de | | | | 2016 |
|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|------------------|
| | 2015 | Depreciación | Ajustes y reclasificaciones | Retiros y traslados | |
| Terrenos | 34,618.12 | | (12,804.47) | | 21,813.65 |
| Edificios | 65,660.90 | (20,522.74) | 10,855.40 | | 55,993.55 |
| Equipo de Comunicación | 1,040.19 | (937.71) | 840.95 | | 943.43 |
| Total | 101,319.21 | (21,460.46) | (1,108.12) | | 78,750.63 |

Nota 8. Bienes Culturales

Los Bienes Históricos en miles de colones son detallados en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | | | | 2016 |
|--------------------------------|---------|--------------|-----------------------------|---------------------|--------|
| | 2015 | Depreciación | Ajustes y reclasificaciones | Retiros y traslados | |
| Bienes Históricos y Culturales | 160.00 | - | - | - | 160.00 |
| Total | | | | | 160.00 |

Nota 9. Bienes Intangibles

Los activos intangibles en miles de colones presentan los siguientes movimientos:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | | | | 2016 |
|--------------------------|-----------|--------------|-----------------------------|---------------------|------------|
| | 2015 | Depreciación | Ajustes y reclasificaciones | Retiros y traslados | |
| Software y Programas | 25,684.14 | (23,481.75) | 111,915.09 | 5,900.00 | 120,017.48 |
| Total | | | | | 120,017.48 |

Nota 10. Gastos a Devengar

Los montos de las Provisiones Legales de la institución en miles de colones se detallan a continuación:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--------------------------------|------------|------------|
| | 2016 | 2015 |
| Provisión Prestaciones Sociale | 325,028.62 | 301,463.98 |
| Total | 325,028.62 | 301,463.98 |

Nota 11. Deudas Comerciales a Pagar

Se presentan los montos en miles de colones pendientes de pago en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|---------|----------|
| | 2016 | 2015 |
| Grupo Asesores Leiton y Gamboa S.A. | - | 3,175.34 |
| Andres Renato Alfaro Carrales | - | 131.53 |
| Glarin Distribuidora de Productos, S.A. | - | 98.99 |
| Total | 0.00 | 3,405.86 |

Nota 12. Deudas Fiscales y Sociales

Se presentan las deudas fiscales y sociales a pagar en miles de colones al cierre del periodo:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2015 |
| Facturación Diciembre C.C.S.S. | 49,404.95 | 190,896.61 |
| Vacaciones* | | 95,941.72 |
| Aguinaldo | 11,370.27 | 12,360.30 |
| Salario Escolar | 127,447.25 | 131,879.64 |
| Retención 2% Impuesto al Salario | | 4,058.97 |
| Total | 188,222.47 | 435,137.24 |

* Para el 2016 se reclasifica la partida de vacaciones a la cuenta Provisión para ausencias remuneradas.

Nota 13. Documentos a pagar

Se presenta el monto acumulado a pagar en miles de colones por los servicios de Telecomunicaciones de la central telefónica:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2015 |
| Documentos a pagar por servicios basicos corto plazo | - | 130,049.45 |
| Otros documentos internos varios a pagar c/p - Valor nominal | 361,462.96 | - |
| Total | 361,462.96 | 130,049.45 |

Nota 14. Endeudamiento público a corto plazo

Se presenta el monto de los intereses a pagar en miles de colones correspondientes al convenio de deuda con el I.C.E.

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--|-------------------|----------|
| | 2016 | 2015 |
| Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses devengados | 269,169.39 | - |
| Total | 269,169.39 | - |

Nota 15. Recaudación por cuenta de terceros

El saldo de las retenciones a pagar al Ministerio de Hacienda en miles de colones correspondiente a la fecha de cierre:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|---------|----------|
| | 2016 | 2015 |
| Recaudación por cuenta del gobierno central | 712.73 | 2,644.77 |
| Total | 712.73 | 2,644.77 |

Nota 16. Depósitos en Garantía

Se detalla los depósitos realizados por terceros como garantías de cumplimiento expresados en miles de colones:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|----------------------------|----------|--------|
| | 2016 | 2015 |
| Garantías de Participación | 1,130.17 | - |
| Garantías de Cumplimiento | 1,256.26 | 834.00 |
| Total | 2,386.43 | 834.00 |

Nota 17. Efectos por Pagar

Se presenta el saldo de la cuenta por pagar al ICE según convenio de deuda en miles de colones en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| | 2016 | 2015 |
| Adenda convenio de pago ICE | 5,060,480.84 | 5,421,943.00 |
| Total | 5,060,480.84 | 5,421,943.00 |

Nota 18. Provisiones

El monto de las provisiones para el pago de liquidaciones a empleados en miles de colones al cierre:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--|------------|------------|
| | 2016 | 2015 |
| Provisiones para litigios y demandas laborales l/p | 36,000.00 | - |
| Provisiones para ausencias remuneradas l/p(Vacaciones) | 122,631.86 | - |
| Provisiones para beneficios por terminación l/p | 325,028.62 | 311,177.00 |
| Total | 483,660.47 | 311,177.00 |

Nota 19. Ingresos

Al 31 de diciembre los ingresos institucionales en miles de colones según se detalla en el siguiente:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--|--------------|--------------|
| | 2016 | 2015 |
| Multas y sanciones administrativas | 121,700.46 | 10,201.26 |
| Ventas de bienes y servicios | 4,091,183.47 | 3,642,972.63 |
| Resultados positivos por ventas de bienes | 0.00 | 74,323.65 |
| Rentas de inversiones y de colocación de efectivo | 18,186.92 | 4,095.38 |
| Resultados positivos por tenencia y por exposición : | 421.99 | 1,401.32 |
| Otros ingresos y resultados positivos | 2,227.88 | 15,240.69 |
| Total | 4,233,720.72 | 3,748,234.93 |

Nota 20. Gestión Institucional

Los gastos realizados por la institución para completar la atención de llamadas durante el 2016 según su partida en miles de colones comenzando con

Gastos en Personal:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|--------------|--------------|
| | 2016 | 2015 |
| Remuneraciones Básicas | 1,066,934.10 | 1,030,907.00 |
| Remuneraciones eventuales | 59,233.90 | 438,769.00 |
| Incentivos salariales | 760,765.80 | 813,007.00 |
| Contribuciones patronales al desarrollo | 381,008.10 | 457,285.00 |
| Contribuciones patronales a fondos de pensiones | 214,172.50 | 286,602.00 |
| Asistencia social y beneficios al personal | 7,501.70 | 23,676.00 |
| Total | 2,489,616.10 | 3,050,246.00 |

Servicios:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|--------------|--------------|
| | 2016 | 2015 |
| Alquileres y derechos sobre bienes | 559,017.60 | 505,294.00 |
| Servicios básicos | 182,264.50 | 182,621.00 |
| Servicios comerciales y financieros | 131,483.20 | 8,099.00 |
| Servicios de gestión y apoyo | 169,837.80 | 561,467.00 |
| Gastos de viaje y transporte | 4,346.40 | 3,071.00 |
| Seguros reaseguros y otras obligaciones | 6,996.20 | 1,741.00 |
| Capacitación y protocolo | 8,799.60 | 7,287.00 |
| Mantenimiento y reparaciones | 56,578.00 | 10,913.00 |
| Total | 1,119,323.30 | 1,280,493.00 |

Materiales:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--|-----------|-----------|
| | 2016 | 2015 |
| Productos químicos y conexos | 1,952.30 | 2,553.00 |
| Alimentos y productos agropecuarios | 4,813.30 | 4,090.60 |
| Materiales y productos de uso en la construcción | 1,379.70 | 1,551.60 |
| Herramientas repuestos y accesorios | 703.80 | 162.70 |
| Útiles materiales y suministros diversos | 17,784.10 | 1,671.20 |
| Total | 26,633.20 | 10,029.10 |

Materiales distintos al Inventario deterioro y desvalorización:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|-----------|------------|
| | 2016 | 2015 |
| Consumo de bienes no concesionados | 78,485.70 | 89,133.00 |
| Deterioro y desvalorización de bienes nominales | 8,855.70 | 15,754.00 |
| Total | 87,341.40 | 104,887.00 |

Cargos por Litigios y demandas:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|--------------------------------|---------|-----------|
| | 2016 | 2015 |
| Cargos por litigios y demandas | 99.90 | 12,895.00 |
| Total | 99.90 | 12,895.00 |

Transferencias Corrientes:

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---------------------------|-----------|-----------|
| | 2016 | 2015 |
| Transferencias Corrientes | 75,338.90 | 78,664.00 |
| Total | 75,338.90 | 78,664.00 |

Otros resultados negativos

| DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA | PERIODO | |
|---|----------|-----------|
| | 2016 | 2015 |
| Diferencias de cambio negativas por pasivos | 5,523.10 | 789.00 |
| Impuestos multas y recargos moratorios | 3,528.40 | 714.00 |
| Gastos y resultados negativos varios | - | 20,039.00 |
| Total | 9,051.50 | 21,542.00 |

Nota 21. Contingencias

Mediante memorando 911-AJ-2017-1285 de fecha 24 de julio de 2017, la Asesoría Legal del Sistema de Emergencias del 911, presenta los casos que se mantienen en vía judicial, con su respectiva estimación al cierre de periodo 2016.

| Nº EXPEDIENTE | DEMANDANTE | TIPO DE DEMANDA | ESTADO DE LA DEMANDA | ESTIMACIÓN CONDENATORIA |
|---------------------|----------------------------------|---|---|---------------------------|
| 11-000353-1178-LA | DIANA RODRIGUEZ | ORDINARIO LABORAL | RESUELTA SENTENCIA EN FIRME | €12.732.751,18 |
| 09-001667-0166-L-A | REBECA BLEN | ORDINARIO LABORAL | APELACIÓN EN EL TRIBUNAL DE TRABA | €5.000.000,00 |
| 14-002033-1178-LA | RAY MARIN | ORDINARIO LABORAL | APELACIÓN EN EL TRIBUNAL DE TRABA | €15.000.000,00 |
| 08-002490-0166. | ALEXANDER CORTES | ORDINARIO LABORAL | RESUELTA SENTENCIA EN FIRME | €0,00 |
| 15-001320-1178-LA-0 | CINTIA VANESSA CHACÓN MURILLO | ORDINARIO LABORAL | APELACION EN SEGUNDA INSTANCIA | €14.000.000,00 |
| 12-001648-1178-LA-4 | MELLISA CORONADO Y OTROS | ORDINARIO LABORAL | EN ESPERA DE SENTENCIA EN PRIMERA INSTANCIA | €3.000.000,00 |
| 16-000029-1178-LA-0 | MICHELLE ZAPATA | ORDINARIO LABORAL | EN ESPERA DE SENTENCIA EN PRIMERA INSTANCIA | €8.000.000,00 |
| 16-000467-0173-LA-0 | MICHELLE ZAPATA | INFRACCIONES A LA LEYES DE TRABAJO | SE REALIZO LA INDAGATORIA EN ESPERA DE JUICO | €4.688.200,00 |
| 15001671-1178-la | JOSE JOAQUIN ROJA SOLANO | RECHAZADO EN JUZGADO LABORAL REMITIDO AL | CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO | €403.690,00 |
| 15-009174-1027-CA-4 | CRISTIAN HERNANDEZ | PURO DERECHO | CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO | €1.000.000,00 |
| 16-003890-1027-CA-0 | TELERAD | RESOLUCIÓN CONTRACTUAL | CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO | \$4.000.000,00 |
| 16-00419-1178-LA-7 | CAROLINA MORA | PENDIENTE JUICIO | ORDINARIO LABORAL | NO SE TIENE LA ESTIMACIÓN |
| 10-000315-0166-la | RAFAELA MURILLO | ORDINARIO LABORAL | EN EJECUCIÓN DE SENTENCIA | €25.000.000,00 |

Nota 22. Administración de riesgos financieros

La compañía está expuesta a varios riesgos relacionados con instrumentos financieros. Los principales tipos de riesgo son:

- Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es el riesgo de los cambios en el comportamiento de los usuarios de los servicios. El objetivo de la gestión de riesgo es administrar y controlar que las exposiciones a este riesgo se encuentren dentro de los parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

- Riesgo de crédito

Pérdida potencial por el incumplimiento en los términos contractuales de un cliente o contraparte en las operaciones que efectuó la entidad, asociadas principalmente a efectivo, equivalentes de efectivo.

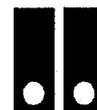
- Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se refiere a las potenciales pérdidas por venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y que no le permitan hacer frente a sus obligaciones.



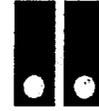
SISTEMA DE EMERGENCIAS 911

- *Carta de Gerencia CG 1-2016*
- *Informe final*



Índice

| | |
|---|----|
| Trabajo realizado en el Sistema de emergencias 911 | 4 |
| Limitaciones..... | 9 |
| Conclusiones Generales de Riesgos de Auditoría | 10 |
| Hallazgos, Recomendaciones y análisis de la Implementación de NICS SP | 12 |
| Hallazgos correspondientes al Sistema Presupuestario | 13 |
| Hallazgos correspondientes al Sistema Contable | 15 |
| Evaluación a avance de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público...30 | |
| Otros asuntos a informar | 33 |



San José, 13 de octubre de 2017

Señores
Sistema de emergencias 911
Presente

Estimados señores:

Según nuestro contrato de servicios, efectuamos la visita de auditoría externa del período 2016, al **Sistema de emergencias 911** y con base en el examen efectuado, notamos ciertos aspectos referentes al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad; los cuales sometemos a consideración de ustedes en esta carta de gerencia CG 1-2016.

Considerando el carácter de pruebas selectivas en que se basa nuestro examen, ustedes pueden apreciar que se debe confiar en métodos adecuados de comprobación y de control interno, como principal protección contra posibles irregularidades que un examen basado en pruebas selectivas puede no revelar, si es que existiesen. Las observaciones no van dirigidas a funcionarios o colaboradores en particular, sino únicamente tienden a fortalecer el sistema de control interno y los procedimientos de contabilidad.

Agradecemos una vez más la colaboración brindada por los funcionarios y colaboradores del **Sistema de emergencias 911**, y estamos en la mejor disposición de ampliar o aclarar el informe adjunto en una sesión conjunta de trabajo.

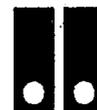
CONSORCIO EMD
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS



Lic. Esteban Morillo Delgado
Contador Público Autorizado No. 3736
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre del 2018



"Timbre de Ley 6663 por ¢25 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, se adhiere y cancela en el original".



Trabajo realizado en el Sistema de emergencias 911

A continuación, presentamos los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicadas durante nuestra visita al **Sistema de emergencias 911**, así como los resultados obtenidos:

a) Procedimientos Generales

- **Lectura de Actas de la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 911**

Realizamos la lectura de actas de la Comisión, correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre del 2016.

- **Revisión y lectura de Informes de Auditoria Interna**

Solicitamos y dimos lectura a los diferentes Informes de Auditoria Interna del **Sistema** al 31 de diciembre del 2016.

b) Ambiente de Control Interno

- Desarrollamos la aplicación del Cuestionario de Control Interno, para evaluar el cumplimiento de los controles implantados en el **Sistema**, sobre la normativa emitida por la **Contraloría General de la Republica**.
- Desarrollamos lectura del Plan Operativo Institucional correspondiente al periodo 2016, para conocer los alcances de la labor del **Sistema** durante el año en análisis.

c) Información Presupuestaria

- Desarrollamos revisión del Presupuesto Institucional, del periodo en análisis, así como de su ejecución presupuestaria.
- Desarrollamos solicitud de la Conciliación Contable Presupuestaria, del Sistema al cierre del periodo en análisis.

d) Caja y Bancos

- Solicitamos, revisamos, evaluamos y comparamos el auxiliar de las cuentas bancarias, del **Sistema** al 31 de diciembre de 2016.
- Solicitamos las conciliaciones bancarias, para revisar los siguientes procedimientos:
 1. Cotejamos el saldo según libros en las conciliaciones bancarias con el saldo mostrado en los estados financieros.
 2. Cotejamos el saldo según bancos con el saldo en el estado de cuenta bancaria que el banco mantiene con las diferentes entidades bancarias, al 31 de diciembre del 2016.
 3. Efectuamos una prueba aritmética en cada una de las conciliaciones bancarias a la fecha de corte.
 4. Analizamos las partidas pendientes de registro en los libros o en bancos, y su antigüedad.
- Efectuamos el envío de confirmaciones de saldos a las diferentes entidades con las cuales el **Sistema** mantiene cuentas bancarias al 31 de diciembre del 2016.

e) Cuentas por cobrar

- Cotejamos los saldos del registro auxiliar de las cuentas por cobrar con los mostrados en los estados financieros al 31 de diciembre del 2016.
- Realizamos revisión del informe de cada operación individual mantenida en el auxiliar para determinar la antigüedad del saldo y analizamos las condiciones de recuperabilidad.
- Realizamos revisión de los documentos fuente de cada una de las operaciones expresadas en el auxiliar del Sistema.
- Analizamos la información expuesta en las Notas presentadas en los estados financieros, contra la información aportada por la contabilidad.



f) Inventarios

- Cotejamos los saldos de los registros auxiliares de los diferentes tipos de inventario con los mostrados en los estados financieros al 31 de diciembre del 2016.
- Verificamos la existencia de documentación respaldo de la toma física efectuada durante el período 2016.
- Revisamos los asientos de ajuste producto de la toma física al final del periodo.
- Realizamos una toma física de una muestra de las líneas consignadas en el inventario de la Sede Central, a la fecha del desarrollo de la prueba, para validar los controles sobre este.
- Analizamos las condiciones del sistema de información para el manejo del inventario.

g) Propiedad, planta y equipo

- Cotejamos el registro auxiliar con el mayor general al 31 de diciembre del 2016.
- Calculamos el valor en libros de los activos al 31 de diciembre del 2016, además, desarrollamos prueba de depreciación.
- Desarrollamos toma física de Inmuebles y Equipo, para evaluar los controles y la existencia de los activos mostrados en el auxiliar de activos.
- Consultamos sobre la existencia de políticas de capitalización, deterioro y el desarrollo de tomas físicas de activos, que permitan validar la existencia de activos.

h) Otros Activos

- Cotejamos el registro auxiliar con el mayor general al 31 de diciembre del 2016.
- Desarrollamos revisión de los soportes y los registros expresados en el auxiliar contable para determinar su correcta aplicación.

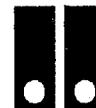
- Desarrollamos entrevista a los funcionarios de Sistema de Emergencias, encargados de la gestión financiera para conocer el funcionamiento del fondo donde se trasladan los fondos de esta cuenta.
- Analizamos el manejo de las pólizas con que cuenta el Sistema de Emergencias, sus registros y aplicación.

i) Cuentas por pagar

- Cotejamos el registro auxiliar con el mayor al general al 31 de diciembre del 2016.
- Efectuamos el envío de confirmación al Instituto Nacional de Electricidad, con quien el Sistema de Emergencias 911, mantenía una obligación al 31 de diciembre, en las cuentas "Otros documentos internos varios a pagar", el saldo principal y los intereses en la cuenta "Títulos y Valores de la Deuda Publica".
- Solicitamos, analizamos y verificamos, como hechos subsecuentes, el registro de la condonación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, de la deuda indicada en el punto anterior.

j) Retenciones y provisiones

- Realizamos un recalcu de las cuentas de cargas sociales, de enero a diciembre del 2016, para determinar la aplicación de los porcentajes establecidos por Ley sobre los salarios mensuales y compararlos contra las cuentas contables.
- Realizamos un recalcu de la cuenta de aguinaldo, salario escolar y vacaciones por pagar de enero a diciembre del 2016, para determinar la aplicación de los porcentajes establecidos por Ley, sobre los salarios mensuales y comprobar el saldo resultante contra el saldo de las cuentas del balance.



k) Patrimonio

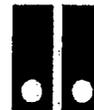
- Analizamos el estado de cambios en el patrimonio con el fin de evidenciar movimientos importantes de la cuenta al 31 de diciembre del 2015.
- Desarrollamos conciliación de la cuenta, para evaluar su conformación y veracidad.

l) Ingresos

- Realizamos una verificación de los ingresos mediante la revisión de los movimientos mensuales y los saldos expresados en el estado de resultados del periodo.
- Desarrollamos análisis del peso relativo de cada subcuenta del Ingreso y su efecto dentro de la estructura de ingresos.

m) Gastos

- Efectuamos un análisis sobre la razonabilidad de los saldos mediante cédulas analíticas para determinar las cuentas de gastos más importantes.
- Realizamos una prueba global de las partidas de gastos que se generaron durante el periodo auditado, verificando los movimientos con la documentación soporte de cada uno.
- Realizamos una prueba de egresos mediante la revisión de una muestra de transferencias bancarias con fecha de corte al 31 de diciembre del 2016.
- Solicitamos el detalle de los días de vacaciones acumulados que presentan los funcionarios del Sistema, esto con corte a la fecha de visita de campo de la auditoría.
- Desarrollamos una revisión de una muestra de licitaciones y de contrataciones directas desarrolladas por la proveeduría del Sistema.



Limitaciones

A la fecha de término del trabajo de auditoría y emisión del presente informe se presentaron las siguientes limitantes:

1. No nos fueron proporcionadas todos los respaldos correspondientes a las planillas, específicamente las de presentación ante el INS.

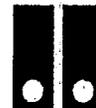
Comentario de la Administración:

En coordinación con el área de Capital Humano, área encargada del proceso de inclusión de las planillas ante el Instituto Nacional de Seguros se revisó la información disponible para los meses de mayo y junio 2016, a esa fecha el área se encontraba en un proceso de transición donde la persona encargada de realizar la gestión de inclusión de planillas al INS fue trasladada a otro puesto, siendo además la única persona con accesos a los sistemas donde se efectúa la carga de las planillas a través del sistema, por lo que no fue factible subir la información en ese período. Se hicieron gestiones ante el Instituto Nacional de Seguros para incluir la información mediante algún mecanismo alternativo, pero no fue posible. Actualmente se tiene acceso de más de un funcionario a dichos sistemas y la inclusión de la información se ha venido efectuando sin contratiempos.

Conclusiones Generales de Riesgos de Auditoría

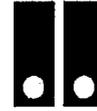
De acuerdo con las evaluaciones a la estructura de control, concluimos según nuestro criterio que los niveles de riesgo que la Institución enfrenta en sus cuentas más importantes son:

| Área | Nivel de Riesgo | Consideraciones |
|----------------------------------|-----------------|--|
| Ambiente de Control | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |
| Disponibilidades - Caja y Bancos | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |
| Cuentas por Cobrar | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |
| Existencias | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |
| Propiedad, Planta y Equipo. | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |
| Otros Activos | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas, determinamos que la normativa de control interno de la CGR, dentro del Sistema, debe ser reforzada, situación que se expresa en el apartado de hallazgos. |



| Área | | Nivel de Riesgo | Consideraciones |
|---------------------------|-----|-----------------|---|
| Cuentas Pagar | por | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |
| Provisiones y Retenciones | y | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |
| Patrimonio | | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |
| Ingresos | | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |
| Egresos | | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |
| Proceso de Compras | de | Bajo | De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor. |

De conformidad con la **Norma Internacional de Auditoría** número **315**, el auditor dentro de su labor de auditoría, presenta un riesgo inherente y un riesgo de control en las cuentas que revisa, por lo que determinará a su criterio si el riesgo es alto, medio o bajo de acuerdo a los niveles de control que identifique en cada una de las cuentas revisadas, ya que debido a las pruebas selectivas que realiza no abarca en su revisión el 100%, por lo que ese riesgo debe indicarlo en los resultados obtenidos.



Hallazgos, Recomendaciones y análisis de la Implementación de NICS SP

Hallazgos correspondientes al Sistema Presupuestario

HALLAZGO 1: Debilidades en el Desarrollo de Conciliaciones Contable Presupuestarias.

CONDICIÓN:

Como parte de las pruebas de auditoría, se desarrolló solicitud de las Conciliaciones desarrolladas entre la Contabilidad Patrimonial y la Contabilidad Presupuestaria. Sin embargo, se nos indicó que no se cuenta desarrollo este ejercicio de control entre ambas contabilidades.

CRITERIO:

De acuerdo con las Normas de Presupuesto Público, literal 4.3.4 (Congruencia de la información de la contabilidad presupuestaria con la de la contabilidad patrimonial), la información que se origina de las transacciones financieras que realiza la institución, debe afectar oportunamente los registros contables del presupuesto y de la contabilidad patrimonial, en lo que corresponda a cada uno de ellos, de tal forma que dichos registros y los informes o estados que se emitan de ambas fuentes, guarden la debida relación y congruencia, como reflejo fiel de la actividad financiera institucional.

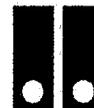
EFFECTO:

Esta situación podría ocasionar que se estén generando partidas pendientes de conciliar que de no ser detectadas de manera oportuna podrían convertirse en partidas antiguas cuya justificación podría ser difícil de detectar en el transcurso del tiempo.

Situaciones como esta podrían dar al traste con la confiabilidad y calidad de la información, afectando temas relacionados con principios de transparencia y rendición de cuentas y podrían afectar la toma de decisiones en las partidas pendientes de conciliar.

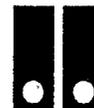
RECOMENDACIÓN:

Es necesario que tanto el Área de Presupuesto, como el Área Contable tomen las medidas respectivas, y se revise el proceso de conciliación, con la finalidad de conciliar la contabilidad patrimonial y presupuestaria en su totalidad, de manera que se cumpla cabalmente con el literal 4.3.4 de las Normas de Presupuesto Público.



COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

Se comprende que las Normas de Presupuesto Público hablan de la congruencia de la información de la contabilidad presupuestaria con la de la contabilidad patrimonial, pero también es conocido que ambas se sustentan en diferentes bases, mientras la Contabilidad Presupuestaria lo hace en base de efectivo, la Contabilidad Patrimonial lo hace con base en el devengo. El sistema informático que utiliza actualmente la institución utiliza entre su lógica de funcionamiento una estructura de cuenta financiera que incorpora en sus registros la afectación presupuestaria y contable en el registro de cada transacción de forma simultánea, eso sí en el caso de presupuesto muestra diferentes estados a saber, reserva compromiso, ejecución y pagado, con la finalidad de mostrar el registro con base en el efectivo. No obstante, el sistema ayuda al registro oportuno y simultáneo, no se tiene a este momento un mecanismo para una preparación de conciliaciones de presupuesto y contabilidad para la revisión de los estados financieros 2017. Se va a trabajar en la elaboración de un instrumento que permita identificar las partidas conciliatorias, según la recomendación efectuada.



Hallazgos correspondientes al Sistema Contable

HALLAZGO 2: Debilidades en Libros Legales Contables

CONDICIÓN:

Se desarrolló solicitud de los libros legales indicados, sin embargo, se nos indicó que:

El Sistema no cuenta con libros contables, ya que anteriormente no se contaba con un contador de planta, sin embargo, ya se hizo la recomendación a la Institución para que se haga la implementación de manera inmediata de forma digital.

CRITERIO:

La Directriz N. 09-2013, determina la obligatoriedad de llevar los libros contables en formato digital, lo cual puntualmente se encuentra determinado en el artículo 1, 2, y 3 inciso a.

EFEECTO:

Los efectos en este caso, negativos están evidenciados, en el tanto la administración no cuenta con los libros debidamente constituidos y actualizados.

RECOMENDACIÓN:

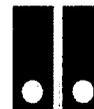
La Administración Financiera del Sistema de Emergencias debe desarrollar los esfuerzos requeridos para adoptar la citada directriz, y contar con los libros contables en formato digital, y con los demás requerimientos debidamente constituidos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

En relación a la norma 09-2013 fue derogada por el artículo N° 7 de la directriz N° 002 de 5 de febrero del 2014, actualmente vigente.

El Sistema ERP utilizado por la institución permite la descarga de los libros de diario y mayor en forma digital, se adjuntan como referencia los correspondientes al año en revisión.

De acuerdo con lo establecido en la Directriz vigente y demás normativa aplicable se iniciará el proceso de validación de los libros contables, solicitando a la auditoría interna autorizar la apertura de los libros, basados en la política contable adoptada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, con base en las políticas contables según NICSP



emitidas por la DGCN, en el capítulo II, apartado 1.7 Principales Instrumentos Contables, de que indica:

La Ley General de Control Interno indica que la Auditoría Interna deberá: "Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno". (Subrayado es nuestro).

De manera que se pueda cumplir con la recomendación efectuada por los auditores externos y en cumplimiento de la normativa correspondiente.

HALLAZGO 3: Debilidades en el manejo de la cuenta de Caja y Banco (Disponibilidades).

CONDICIÓN:

Se desarrolló revisión de las conciliaciones bancarias de cada una de las cuentas que mantiene el sistema en el sistema bancario nacional, y desarrolladas por la administración financiera del Sistema al 31 de diciembre de 2016. Como consecuencia, se determinó que las conciliaciones se desarrollan de manera automatizada por el sistema quien emite un listado comparativo. Posteriormente, la administración financiera, desarrolla el análisis conciliatorio, por parte del contador del sistema y avalado por el superior directo. Sin embargo, a la fecha del análisis, la cuenta de BCR Tarjetas no está debidamente conciliada.

CRITERIO:

Las normas de actividad del control interno establecen que las organizaciones deben realizar conciliaciones periódicas de los registros, identificar las diferencias que se puedan originar entre los reportes e investigar su procedencia en un plazo razonable, y consecuentemente corregirse estas situaciones.

En este sentido el "Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización" establece en el capítulo IV, punto 4.15, lo siguiente:

"La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la Institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave".

Adicionalmente, la administración debe ejercer control sobre todas las actividades que desarrolla, en especial en el manejo de los recursos financieros, para lo cual, si bien el ejercicio de estas labores está delegado en funcionarios, la administración debe velar porque existan los adecuados controles, que no permitan el mal uso de los recursos o la ausencia de la información comprobatoria del sano ejercicio de las actividades, en este caso de recursos monetarios.

EFECTO:

El mantener una cuenta (Tarjetas BCR) sin la debida conciliación presenta una vulnerabilidad importante al sistema de control interno, determinándose ausencia de controles sobre esta cuenta.



RECOMENDACIÓN:

La administración financiera, como parte del desarrollo de los procesos de control, debe de determinar los controles pertinentes y eficientes en apego a la normativa respectiva, siendo esto las normas de control interno de la Contraloría General de la República. En el mismo orden de ideas, debe de conciliar todas las cuentas bancarias sin excepción y deben estar cumpliendo con todos los parámetros de control, determinándose las tres instancias debidas de aprobación. (hecho, revisado y aprobado por).

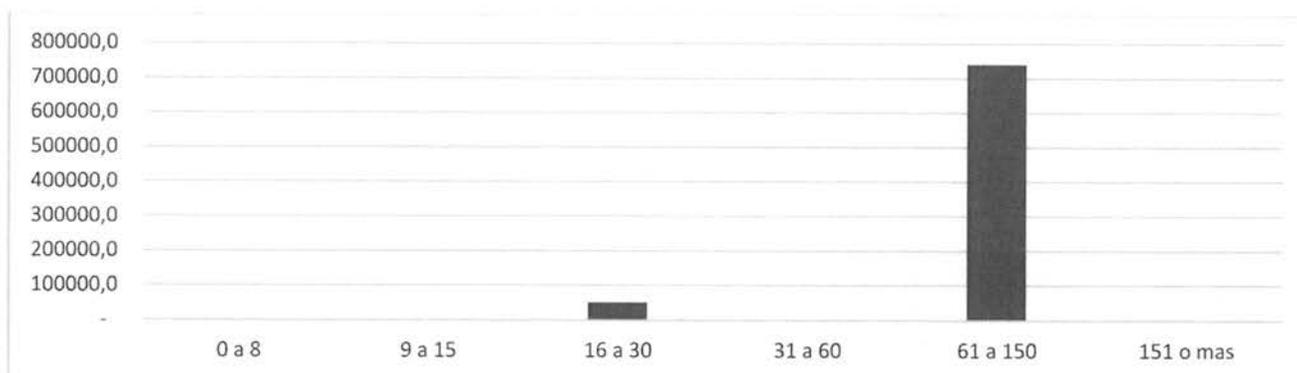
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

Las conciliaciones presentadas a la auditoría son consultas generadas desde el módulo de bancos del Sistema ERP en tiempo real por facilidad de presentación. Sin embargo, se aportan los reportes físicos firmados de cada uno de ellos, los cuales se adjuntan para la respectiva revisión, los cuales contienen las correspondientes firmas en los espacios preparado y revisado.

HALLAZGO 4: Debilidades en el manejo de las Cuentas por Cobrar.

CONDICIÓN:

Como parte de nuestro proceso de auditoría, desarrollamos valoración de las cuentas por cobrar, de dicha valoración se aprecia, que el 93% de las CXC exceden el plazo de los 60 días de antigüedad, lo cual puede ocasionar que las cifras se determinen como incobrables.



Cuadro Fuente del Grafico:

| Funcionario | menos de 30 días | más de 60 días | Más de 90 días | Saldo |
|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| HERNANDEZ MATHA PATRICIA | | ₡534 824 | | ₡534 824 |
| ARAYA ARAYA CRISTIAN | ₡51 793 | | | ₡51 793 |
| MORA MORA LUIS RODOLFO | | | ₡205 688 | ₡205 688 |
| Saldo | ₡51 793 | ₡534 824 | ₡205 688 | ₡792 307 |

CRITERIO:

Las NICs principalmente la 1 y la 39, determinan que el ingreso debe de ser reconocido solo cuando es probable que los beneficios económicos asociados con la transacción fluyen hacia la entidad.

Sin embargo, cuando surja una incertidumbre sobre la posibilidad de cobro de una cantidad ya incluida en el ingreso, la cantidad incobrable o la cantidad cuya recuperación ha dejado de ser probable, es reconocida como un gasto, consecuentemente las mismas normas indican que en cada fecha de balance es necesario evaluar si hay evidencia de deterioro en algún activo o pasivo financiero que no se mida al valor razonable con cambios en resultados, si existiera esa evidencia de que el activo se ha deteriorado debe calcularse el importe de la pérdida por deterioro.

Consecuentemente, la Antigüedad de Saldos proporciona mayor información que el mero cálculo promedio de cobro. Estos datos también son útiles para identificar las



tendencias del pago de los clientes, las cuentas que tienen más de 30 días vencidas.

También es útil para determinar si unos pocos clientes representan la mayoría de las cuentas por cobrar.

Según la Ley de Control Interno, específicamente el manual de normas indica, en el capítulo V, que: "5.7.3. Oportunidad. La información debe de comunicarse al destinatario, con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades."

EFECTO:

Las cuentas por cobrar, mantienen inherentemente un riesgo de crédito, el cual se define en periodos aproximados a los 30 días para determinar el estado de la cuenta por cobrar, esto de la siguiente manera:

| | | | | |
|------------------|---------------------|-------------------|--------------------|------------------------|
| 0-30 DÍAS | 31 – 60 DÍAS | 61-90 DÍAS | 91-120 DÍAS | MAS DE 120 DÍAS |
| NO HAY | BAJO | MEDIO | ALTO | INCOBRABLE |

Bajo este entendido, se entiende que las cuentas con saldos con más de 120 días de antigüedad, están en estado de incobrabilidad.

RECOMENDACIÓN:

La administración debe desarrollar los esfuerzos pertinentes con la finalidad de recuperar las cifras en un periodo razonable, con el fin de evitar la posibilidad de que las cuentas se conviertan en incobrables, en los casos que corresponda.

Para el desarrollo de lo anterior, se debe proceder inicialmente a desarrollar un análisis del costo beneficio que permita definir la procedencia del desarrollo de la recuperación de los fondos, que por su naturaleza ya son incobrables y que puede ser más onerosa su recuperación que la aceptación de incobrabilidad. Lo anterior debe de sustentar las acciones y/o ajustes que sobre este se desarrollen.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

Se presentan tres casos de cuentas por cobrar, dos cuentas a exfuncionarios y el tercero a un funcionario, específicamente, el caso de Cristian Araya Araya, lo adeudado fue recuperado en enero 2017 mediante deducciones de planilla que se fueron registrando de forma quincenal, el caso de Patricia Hernández Mata, aún a la fecha se está en gestiones administrativas de recuperación con una alta probabilidad de rescate a pesar del tiempo transcurrido, y para el tercer caso Luis Rodolfo Mora Mora se realizarán las valoraciones para la estimación de un proceso judicial, y las implicaciones de costo beneficio que el mismo pueda tener.



HALLAZGO 5: Debilidades en el manejo del Inventario

CONDICIÓN:

Como parte de nuestro proceso de auditoría se desarrolló una toma física de la cuenta de "existencias", específicamente el conteo de una muestra de 50 líneas, en la cual 13 de ellas presentaron diferencias. En tres de los casos se dio a artículos que requieren ajustes, y en 8 casos correspondió a líneas de artículos que habían sufrido salidas, las cuales fueron debidamente justificadas, con los reportes de salidas.

Según indicación posterior a la prueba se desarrollaron los ajustes respectivos, sin embargo, lo anterior demuestra que el control interno sobre la cuenta debe de ser fortalecido mediante tomas periódicas de una muestra de las líneas o de la totalidad, preferiblemente debe de contar con participación de funcionarios ajenos al manejo y supervisión de la bodega, siendo estos contabilidad o auditoría interna.

CRITERIO:

Sobre el apartado CONDICIÓN, respectivo a los Inventarios, el CRITERIO aplicable es el siguiente:

Los registros auxiliares representan un desglose de las transacciones y movimientos que afectan una cuenta, y su información requerida para su adecuada identificación y validación del saldo respectivo. Esta información se refleja posteriormente en los estados financieros, consecuentemente la NIC SP 1, determinar que:

“Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros, con propósito de información general, es suministrar información acerca de la situación financiera, resultados, y flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para un amplio espectro de usuarios a efectos de que puedan tomar y evaluar decisiones respecto a la asignación de recursos. Concretamente, los objetivos, con propósitos de información general en el sector público, deben ser suministrar información útil para la toma de decisiones y constituir un medio para la rendición de cuentas de la entidad por los recursos que le han sido confiados, esto se conseguirá:

- (a) suministrando información sobre las fuentes de financiación, asignación y uso de los recursos financieros;*
- (b) suministrando información sobre la forma en que la entidad ha financiado sus actividades y cubierto sus necesidades de efectivo;*
- (c) suministrando información que sea útil para evaluar la capacidad de la entidad para financiar sus actividades y cumplir con sus obligaciones y compromisos;*



- (d) suministrando información sobre la condición financiera de la entidad y sus variaciones;
- (e) suministrando información agregada que sea útil para evaluar el rendimiento de la entidad en función de sus costos de servicio, eficiencia y logros."

La NIC SP 12, define que, en temas de inventarios, se debe revelar:

"El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como activo, para diferirlo hasta que los ingresos relacionados sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto, incluyendo también cualquier corrección del importe en libros al valor realizable neto. También facilita una guía sobre las fórmulas de costo que se usan para calcular los costos de los inventarios."

"La Norma requiere la revelación de información adicional sobre las siguientes partidas (véase párrafo 45):

- *el importe en libros de los inventarios que se llevan al valor razonable menos los costos de venta.*
- *el importe de cualquier rebaja del valor de los inventarios reconocida como un gasto en el periodo."*

Según la Ley de Control Interno, específicamente el manual de normas indica, en el capítulo V, que: "5.7.3. Oportunidad. La información debe de comunicarse al destinatario, con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades."

Consecuentemente, el "Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización" establece en el capítulo IV, punto 4.15, lo siguiente: "La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la Institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave".

EFEECTO:

Los auxiliares deben ser bases de información, alineadas estrictamente con la información real de la fuente de esta, siendo estas las bodegas de insumos y otros, que manejan inventarios, posteriormente, los saldos deben expresarse congruentemente en los Estados Financieros, sin diferencia alguna.



RECOMENDACIÓN:

Los Sistema de Información, deben estar debidamente integrados, de manera que la información de las bodegas u otras fuentes, afecten de manera directa los auxiliares y estos estén debidamente ligados con los saldos de los estados financieros, resguardando, los niveles de aprobación y controles que deban determinarse, en concordancia con el Sistema de Control Interno.

En concordancia con esto, deben tomas periódicas de una muestra de las líneas o de la totalidad, preferiblemente debe de contar con participación de funcionarios ajenos al manejo y supervisión de la bodega, siendo estos contabilidad o auditoria interna. Este ejercicio debe ser de control y adicional a la toma física anual y global que desarrollan.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

El Sistema de Información, utilizado por la institución está debidamente integrado, de manera que la información del almacén, afecta directamente los auxiliares y estos se encuentran ligados con los saldos de los estados financieros, las diferencias generadas como producto del proceso de revisión dio como resultado que se generaran diferencias positivas o bien sobrantes de artículos, en líneas de bajo valor y existencia numerosa, que si bien es cierto existen no son materiales, se efectuaron los ajustes en las líneas que se detectó sobrante de unidades y se acoge la recomendación de los auditores de efectuar revisiones aleatorias sobre las existencias en el almacén por funcionarios ajenos al manejo de la misma.



HALLAZGO 6: Debilidades en el manejo de Propiedad, Planta y Equipo

CONDICIÓN:

El Sistema de Emergencias no cuenta con una política de capitalización, ni con una política de deterioro de los activos, los cuales mantiene para el desarrollo de su actividad. Por otro lado, para el periodo 2016, no se desarrollo toma física de los activos de esta cuenta, no determinándose así, la veracidad de la existencia de los activos que integran el auxiliar de la cuenta.

Una prueba de la desactualización del auxiliar, la encontramos al determinar que el auxiliar cuenta con activos, de data de adquisición, los años 60, siendo que estos activos por su naturaleza en su mayoría ya están depreciados y quizá ya no estén en uso o ni siquiera estén dentro del patrimonio de la entidad, es impropedente que se mantengan dentro del auxiliar, pues este debe mostrar únicamente los activos realmente existentes.

CRITERIO:

La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente y mantenerse controlado, tanto mediante control de asignación como mediante el auxiliar respectivo de la cuenta o cuentas.

En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso, uso, y cuente con un control de asignación o préstamo, además de un instrumento normativo que determine claramente las condiciones y responsabilidades.

Ahora bien, desde la perspectiva contable, basado en las NIC SP, las propiedades, plantas y equipos son activos de las entidades, para usarlos en producción de bienes y servicios, arrendados a terceros o para uso y de los cuales se espera una duración de más de un periodo.

Un activo debe ser reconocido como parte del rubro cuando es probable que éste provea a la empresa beneficios económicos futuros y cuando su costo pueda ser cuantificado confiablemente.

Estos deben ser registrados y mantenidos a costo de adquisición o construcción, incluidos los derechos de importación e impuestos no recuperables respecto de la compra, y deben presentarse rebajados de su correspondiente depreciación acumulada.

Las mejoras en propiedad, planta y equipos se suman a su valor en libro cuando es probable que se generen beneficios económicos futuros en exceso de los ya obtenidos. Los Movimientos que afecten esta cuenta deben estar ligados y mostrados para su respectiva verificación en los auxiliares respectivos, por otro lado, las normas de control interno exigen un control exhaustivo sobre los activos de la entidad.

La revalorización de activos fijos es una práctica contable que permite incrementar el valor en libros de los activos fijos a valores de mercado, también podemos decir, que es el proceso de aumentar su valor en libros en caso de grandes cambios en el valor justo de mercado.

EFFECTO:

La ausencia de políticas determinadas, es reflejo de la desactualización que presenta el auxiliar de esta cuenta. La ausencia de una toma física, no permite validar la real existencia de los registros indicados en el auxiliar.

RECOMENDACIÓN:

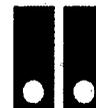
La Administración debe proceder al desarrollo de una política de capitalización y una política de deterioro.

Así las cosas, proceder al desarrollo de una toma física de activos de propiedad planta y equipo, que permita el desarrollo de una depuración del auxiliar y la expresión real y fundamentada del saldo expresado en los estados financieros.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

El Sistema de Emergencias adoptó las políticas Contables basadas en NICSP, emitidas por la Dirección General de Contabilidad Nacional, entre las que se encuentran las relacionadas tanto con Capitalización como con deterioro. (capitalización (1-170-02) y deterioro (1-128-01)) Dentro de la muestra analizada por parte de la auditoría no se menciona que hayan encontrado inconsistencias, y si bien es cierto existe un activo del año 63 se trata de un archivador metálico que se encuentra en el auxiliar porque es un activo en uso, son casos puntuales de algunos mobiliarios metálicos que aún existen en la institución.

Anualmente se efectúa una auto declaración de inventarios de activo fijo que si bien es cierto hubo limitaciones para efectuarla en el año 2016, se debe seguir practicando de forma anual y abarca a todo el personal. La toma de física de activos se procederá a efectuar en el mes de noviembre, donde se generarán en el presente año un auto inventario para todo el personal que posea responsabilidad sobre algún activo.



HALLAZGO 7: Debilidades en el manejo de las Pólizas

CONDICIÓN:

Como parte de nuestro proceso de auditoría, se desarrolló una valoración de las pólizas y los registros que consecuencia de estas se desarrollan, determinándose que la Contabilidad del Sistema, procede con el desarrollo del registro de las pólizas aplicando la totalidad de la prima al gasto.

CRITERIO:

Sobre el apartado CONDICIÓN, respectivo al manejo de pólizas, el CRITERIO aplicable es el siguiente:

Los Estados Financieros muestran la realidad financiera de las entidades, consecuentemente la NIC SP 1, determinar que:

“Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros, con propósito de información general, es suministrar información acerca de la situación financiera, resultados, y flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para un amplio espectro de usuarios a efectos de que puedan tomar y evaluar decisiones respecto a la asignación de recursos. Concretamente, los objetivos, con propósitos de información general en el sector público, deben ser suministrar información útil para la toma de decisiones y constituir un medio para la rendición de cuentas de la entidad por los recursos que le han sido confiados, esto se conseguirá:

- (a) suministrando información sobre las fuentes de financiación, asignación y uso de los recursos financieros;*
- (b) suministrando información sobre la forma en que la entidad ha financiado sus actividades y cubierto sus necesidades de efectivo;*
- (c) suministrando información que sea útil para evaluar la capacidad de la entidad para financiar sus actividades y cumplir con sus obligaciones y compromisos;*
- (d) suministrando información sobre la condición financiera de la entidad y sus variaciones;*
- (e) suministrando información agregada que sea útil para evaluar el rendimiento de la entidad en función de sus costos de servicio, eficiencia y logros.”*

Así las cosas, la base de registro es el Devengo, según se indica:

“Los términos que siguen se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se les asigna: Base contable de acumulación (o devengo) (Accrual basis) es el método contable por el cual las transacciones y otros hechos son reconocidos cuando ocurren (y no cuando se efectúa su cobro o su pago en efectivo o su equivalente). Por ello, las transacciones y otros hechos se registran en los libros contables y se reconocen en los estados financieros de los ejercicios con los que guardan relación. Los elementos reconocidos según la base contable de acumulación (o devengo) son: activo, pasivo, activos netos/patrimonio neto, ingresos y gastos.”

EFFECTO:

La aplicación del total del pago correspondiente a las pólizas, contra la cuenta de gasto, es contrario a la naturaleza de la base contable de devengo, por cuanto las pólizas cubren periodos dentro de los cuales el pago debe ser amortizado, y el no desarrollo de este ejercicio no permite tener claridad del efecto de este pago durante el periodo de tiempo que mantiene vigencia la póliza.

RECOMENDACIÓN:

La Contabilidad del Sistema de Emergencias, en concordancia con las Normas de Contabilidad para el Sector Público, debe de proceder al desarrollo de los registros de las pólizas en concordancia con la base de devengo, siendo de esta manera que se registre la póliza como un activo pagado por anticipado y posteriormente este sea cancelado o amortizado mes a mes hasta su término.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

Se acoge la recomendación para proceder con el desarrollo de los registros de pólizas en concordancia con la base del devengo.

HALLAZGO 8: Debilidades en el manejo de las cuentas gastos a devengar.

CONDICIÓN:

Se desarrolló revisión de los reportes fuente de los registros de la cuenta, y de los documentos de las liquidaciones, determinándose que el funcionario o usuario que género el asiento es el mismo que aplico. De esta manera no queda evidencia de las tres instancias de aprobación, las cuales están definidas como hecho, revisado y aprobado.

CRITERIO:

La administración debe ejercer control sobre todas las actividades que desarrolla, en especial en el manejo de los recursos financieros, para lo cual, si bien el ejercicio de estas labores está delegado en funcionarios, la administración debe velar porque existan los adecuados controles, que no permitan el mal uso de los recursos o la ausencia de la información comprobatoria del sano ejercicio de las actividades, en este caso de recursos monetarios.

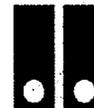
Lo anterior queda fundamentado en los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de las normas de control interno para el sector público. En específico para este caso la normas 2.5.1 y 2.5.2

2.5.1 Delegación de funciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.

2.5.2 Autorización y aprobación: La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

EFFECTO:

El desarrollo de un registro o transacción por un solo funcionario, presupone la concentración de funciones y/o poder en el manejo de recursos, lo cual puede generar consecuencias negativas en términos monetarios, de control o de registros incorrectos.



RECOMENDACIÓN:

La Administración del Sistema de Emergencias debe de proceder a desarrollar los controles correspondientes con la finalidad que se cumpla con la normativa de control interno emanada del Ente Contralor, siendo en este caso específico que las transacciones sean desarrolladas, revisas y aprobadas por funcionarios diferentes.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

Se acoge la recomendación y se implementaran los procedimientos que sean necesarios para que los asientos contables no sean aplicados por la persona que los generó, en concordancia con la normativa de control interno emanada por el Ente Contralor.

Evaluación a avance de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público

En La Gaceta número 238 de fecha 09 de diciembre del 2008, se publicó el decreto 34918-H mediante el cual se decreta adoptar e implementar las **Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público**. El decreto le es aplicable a todas aquellas instituciones que son regidas por el Subsistema de Contabilidad Nacional, establecido en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131 del 18 de septiembre del 2001. A partir de la fecha de su publicación, las instituciones incluidas en su alcance, deberán iniciar el ajuste necesario en sus sistemas y registros contables, para la adopción e implementación de las **Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)**.

Posteriormente se emite el decreto N°36961-H del 9 de diciembre del 2011 en el cual se indica: Artículo 1- Refórmese el artículo 7 del Decreto No 34918-H, publicado en la Gaceta No. 238 de fecha 09 de diciembre del 2008, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

“Artículo 7°—Vigencia para la adopción e implementación de las NICSP: A partir de la publicación del presente Decreto, las instituciones incluidas en su alcance, deberán continuar realizando los cambios necesarios en sus sistemas contables y en los sistemas informáticos de soporte a los procesos contables, de acuerdo a sus planes de acción y a las directrices que emita la Contabilidad Nacional, con el fin de que a partir de enero de 2016, se proceda a realizar los procesos contables con base en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) publicadas en español por el IFAC, a la fecha de emisión de este decreto. Esto, sin perjuicio de las nuevas normas y modificaciones a las existentes que emita la IFAC, las que serán adoptadas e implementadas por la Contabilidad Nacional como ente rector del Subsistema de Contabilidad, previa observancia del trámite previsto en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131 del 18 de setiembre del 2001.

Posteriormente, la Contabilidad Nacional traslado a la fecha de implementación al mes de enero del año 2017.

PARRAFO SOBRE LA ENTIDAD

El Sistema de Emergencias, es un órgano estatal creado por Ley Especial, adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, con personería instrumental, que se debe de cumplir con la adopción de las **Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público**, lo cual es un alcance de nuestra auditoría.

Para desarrollar dicha evaluación se desarrollaron las siguientes actividades:

- Revisamos el proceso de implementación de las **NICSP** a través de indagaciones realizadas a la administración, la obtención y revisión de pruebas de auditoría y mediante observación de los sistemas informáticos utilizados en el departamento financiero.
- Solicitamos las actas del **Comité** para verificar los acuerdos requeridos para la debida aprobación e implementación de las **NICSP** en el Sistema.
- Analizamos el informe sobre el grado de avance presentado por el **Sistema** a la **Dirección Nacional de Contabilidad**.
- Observamos las modificaciones realizadas al sistema contable para los ajustes requeridos para la debida incorporación del plan de cuentas establecido por la **Contabilidad Nacional**.

Como consecuencia de nuestro trabajo de auditoria, determinamos:

- Manifestación de la voluntad de adoptar las NICSP

Según indicación de la Administración del Sistema 911, no se tiene un acuerdo por escrito donde se determine la adopción de las NICSP, sin embargo, si hay voluntad por parte de la institución, y se han desarrollado los esfuerzos para alcanzar la implementación.

- Conformación de un equipo interdisciplinario

El Sistema de Emergencias 911, no cuenta con una comisión para la adaptación de las NICSP, lo anterior, se hizo mediante una contratación a la empresa Asesorías Hernández, quien asesoro y guío el proceso de adopción.

- Identificación de las NICSP aplicables a la Institución

Las Normas que aplican a la operación del Sistema de Emergencias 911, principalmente son las definidas en el siguiente cuadro.



| Norma | Descripción |
|-----------|--|
| NIC-SP 01 | Presentación de los Estados Financieros |
| NIC-SP 02 | Estado de Flujo de Efectivo |
| NIC-SP 03 | Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores |
| NIC-SP 04 | Efecto de las Variaciones en las Tasas de Cambio de Moneda |
| NIC-SP 09 | Ingresos en Transacciones con Contraprestación |
| NIC-SP 12 | Inventarios |
| NIC-SP 13 | Arrendamientos |
| NIC-SP 14 | Hechos Ocurridos después de la fecha de Presentación |
| NIC-SP 16 | Propiedades de Inversión |
| NIC-SP 17 | Propiedad, Planta y Equipo |
| NIC-SP 19 | Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes |
| NIC-SP 20 | Información a Revelar sobre Partes Relacionadas |
| NIC-SP 21 | Deterioro del valor de Activos no generadores de Efectivo |
| NIC-SP 23 | Ingresos de transacciones sin contraprestación (Impuestos y |
| NIC-SP 24 | Presentación de la Información del Presupuesto en los Estados |
| NIC-SP 25 | Beneficios a los Empleados |
| NIC-SP 26 | Deterioro del valor de Activos Generadores de Efectivo |
| NIC-SP 28 | Instrumentos Financieros : Presentación |
| NIC-SP 29 | Instrumentos Financieros : Reconocimiento y Medición |
| NIC-SP 30 | Instrumentos Financieros : Información a Revelar |
| NIC-SP 31 | Activos Intangibles |

Para nuestro proceso de auditoría y según las cuentas más relevantes, consideramos la NIC-SP 01, NIC-SP 12, NIC-SP 17 y NIC-SP 19, como las más relevantes.

- Definición de políticas contables generales y específicas de acuerdo con NICSP

El Sistema cuenta con sus políticas contables generales y específicas de acuerdo con NICSP.

- Modificaciones al Sistema Contable

El Sistema de Emergencias 911, utiliza un sistema de información "ERP", el cual, según indicación de la administración, ya venía adaptado a la normativa en mención, por lo que no fue necesario realizar modificaciones de implementación.

- Incorporación del plan de cuentas establecido por la Contabilidad Nacional

El Sistema cuenta con su plan de cuentas adaptado a los requerimientos de la Contabilidad Nacional.

- Establecimiento de una matriz de ajustes y reclasificaciones para la conversión de estados financieros y el periodo de transición

La Contabilidad del Sistema de Emergencias 911, indica que no cuentan con Matriz de ajustes y reclasificaciones.

- Estados Financieros de apertura como resultado de la implementación de NICSP, con la aplicación de ajustes de NICSP hasta los estados financieros convertidos.

La Contabilidad del Sistema de Emergencias 911, indica que estado financiero de apertura fue el del periodo 2016. Sin embargo, de acuerdo a las recomendaciones emanadas de esta auditoría, se requieren ajustes para lograr Estados Financieros en apego a las NIC SP.

Otros asuntos a informar

1. Obligación con el Instituto Costarricense de Electricidad.

Al 31 de diciembre de 2016, el Sistema de Emergencias 911, mantenía dentro de su contabilidad una obligación con el Instituto Costarricense de Electricidad, por la suma de ₡5 060 480 841, registrada en la cuenta "Otros documentos internos varios a pagar", ₡361 462 960 registrada en "Otros Documentos Varios" e Intereses por la suma de "₡269 169 388", en la cuenta de "Títulos y Valores de la Deuda Pública".

A la fecha indicada pasivo superaba en 16 veces el activo corriente, y en 5 veces el activo total. Sin embargo, el 13 de setiembre de 2017, el Instituto Costarricense de Electricidad, comunico al Sistema de Emergencias la condonación de la citada obligación, mediante oficio del 20 de setiembre del año en curso, numerado como "0150-1247-2017". Lo anterior genera una estructura de los estados financieros, muy razonable, desde la perspectiva financiera, pues no cuenta ya con la carga pasiva que mantenía un efecto un representativo en su confirmación financiera. Los asientos correspondientes a la respectiva condonación fueron desarrollados para el cierre del mes de setiembre de 2017.

2. Situación Legal del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Actualmente el Sistema de Emergencias 911, funciona bajo la Ley 7566, actualmente, se financia por telefonía, únicamente de voz. Además de lo anterior la ley determina la Comisión Coordinadora, que el sistema esta adscritos al ICE, entre otros aspectos constitutivos de la citada ley. Sin embargo, producto de las nuevas tecnologías, el consumo de vos es cada vez menor, al estar mudando la comunicación a vos y datos.

Ahora bien, actualmente se encuentran en la corriente legislativa tres proyectos, tendientes a cambiar la organización del 9-1-1 y a sus fuentes de financiamiento. Los cuales son:

El proyecto 20471, presentado por el diputado Rolando González (actualmente se encuentra en trámite en la Comisión de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa) y propone una reforma Integral al Sistema de Emergencias 9-1-1, que considera una transformación de la naturaleza jurídica de la institución, así como cambios en la administración interna estableciendo una junta directiva, la figura de un gerente general y modificaciones en la comisión coordinadora entre otras, y por supuesto cambios en el sistema de financiamiento que incluyen tanto una tasa tributaria como otras fuentes de financiamiento. Se indica además que el mismo empezaría a regir un año después de su publicación.

El proyecto 20534, presentado por el presidente Luis Guillermo Solís y el Ministro de la Presidencia Sergio Alfaro (en trámite de publicación), propone la derogación de la ley 7566 y que el servicio sea atendido por el Cuerpo de Bomberos, incluyendo dentro de las funciones de dicha institución la atención de las llamadas de emergencia, así como incorporando al financiamiento "el aporte del 1% del total de la facturación de cada uno de los abonados de cualquier tipo de servicio de telefonía fija y celular, en cualquiera de sus modalidades de pago, incluyendo los servicios de datos asociados a éste". Este proyecto considera que seis meses después de su publicación se debe liquidar la relación laboral de los funcionarios del 9-1-1, y se debe trasladar la atención de las llamadas al cuerpo de bomberos.

El proyecto 20539 es impulsado por la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 (en trámite de publicación), cuenta con el apoyo de la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, según acuerdo 07-08-201-01 de la sesión extraordinaria 02-2017 del 07 de agosto de 2017, donde se da un voto de mayoría como se indica en oficio 911-CC-2017-0016, del 07 agosto de 2017. Este proyecto fue presentado ante la Comisión de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa, en audiencia brindada al 9-1-1, y fue acogido y presentado por nueve diputados de diferentes fracciones integrantes de la mencionada comisión, quienes además manifestaron en conferencia de prensa efectuada en el salón de expresidentes de la República de la Asamblea Legislativa el pasado 10 de octubre su compromiso para aligerar en lo posible el trámite de este proyecto para que se convierta en Ley y de esta manera resolver el financiamiento del 9-1-1.

La administración del Sistema, mantiene dentro de sus prioridades obtener en la Asamblea Legislativa el apoyo para que el avance del proyecto 20,539 sea lo más expedito posible dentro del trámite legislativo, se estima a lo interno que es una reforma puntual, simple, con viabilidad.

3. Fondo de Garantía y Ahorros

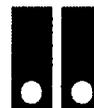
El Fondo de Garantía y Ahorros, está fundamentado en la Ley 3625 del 16 diciembre de 1965, este fondo fue creado para los empleados del Instituto Costarricense de Electricidad. Sin embargo, dada la separación del Sistema de Emergencias 911, del Instituto y según oficio 256-168-2013 del 14 del 10 del 2014, Criterio Jurídico, que determina la permanencia de funcionarios del 9-1-1 dentro del FGA, para los funcionarios que se mantienen en este, más los funcionarios que ingresos posterior a la separación no podrán integrar este fondo. Los montos de los funcionarios que pertenecen al fondo se trasladan mes a mes y se registra en la cuenta del activo "Otros gastos varios a devengar l/p" y en la cuenta del pasivo "Provisiones para beneficios por terminación", cuentas que mantienen un saldo de ₡325 028 620 al 31 de diciembre de 2016.

4. Ausencia de Manuales de Procedimientos institucionales.

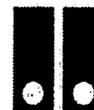
Como parte de nuestro proceso de auditoría solicitamos a la Administración del Sistema de Emergencias el siguiente requerimiento "Manual de procedimientos institucionales debidamente actualizado, (dentro de los principales que requerimos son Reglamento y/o manual de procedimientos de las cuentas de disponibilidades, y activos fijos debidamente actualizado.". Ante lo cual la Administración del Sistema nos indicó que "No contamos con manual de procedimiento de cuentas, sin embargo, el que tenemos incorporado es el que indica Contabilidad Nacional. De activos fijos no contamos con manuales ni reglamentos, sin embargo, nos regulamos tal como dice la Contraloría General de la República". Lo anterior deja en evidencia la ausencia de normativa interna que regule específicamente el actuar de la Institución. Si bien es cierto existen entidades que desarrollan normativa general para la administración pública, estas normas son genéricas y no específicas, de manera que mediante manuales, procedimientos y reglamentos se tienen que adaptar a las instituciones en particular. Por lo cual, debe la administración del Sistema proceder a normar el actuar de la Institución, en apego a la normativa general y emitiendo la específica.

5. Cumplimiento de la Normativa de Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgos

La Ley General de Control Interno N° 8292, es una ley vigente y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades públicas, lo anterior se determina en el Artículo 1°, que cita "Contenido y ámbito de aplicación. Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u



órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno." Así las Cosas, determina la necesidad y obligatoriedad de las Entidades regidas por esta ley de contar con un debido Sistema de Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgos, y, además, de acatar de manera obligatoria las disposiciones emanadas de las auditorías internas. Sin embargo, producto de nuestro análisis y revisión de los informes de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencias 911, se determinó que existían 13 informes de auditoría sin la debida comunicación de su cumplimiento (05 de setiembre del 2017 - 911-AI-2017-1551). Adicionalmente, mediante informe 911-AI-2016-2240 del 17 de noviembre del 2016, la auditoría señala deficiencias en el Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgos, ambos eventos representan incumplimientos a la citada norma y las cuales son de no subsanarse corresponden a incumplimiento de funciones que deberá ser sancionado como corresponda. Por lo anterior debe la administración superior, velar por el cumplimiento de lo expresado en este asunto.



Seguimiento del cumplimiento de Hallazgos de la CARTA GERENCIA CG-01-2014

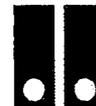
Las Auditorías del periodo 2014, mantenía al periodo en análisis, tres hallazgos en proceso de cumplimiento, mismos que fueron atendidos oportunamente.

Para el periodo 2015, los auditores externos del periodo no determinaron hallazgos o inconsistencias a revelar.

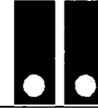
Fundamento de las Auditorías Externas

Las "Directrices para la contratación de servicios de auditoría externa en el Sector Público" (D-3-2009-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la Republica (CGR) determinan en el punto 8, atención a observaciones y recomendaciones, referente a las emanadas por las auditorías externas que:

"La Administración debe instaurar los procedimientos pertinentes para el análisis de los resultados de los servicios de auditoría externa, y para la implantación de las observaciones y recomendaciones correspondientes, dentro del plazo previsto por el ordenamiento jurídico, así como para el respectivo seguimiento. Como parte de lo anterior, debe definir los responsables y los plazos razonables para cumplir con tales tareas."



| 1. Saldos negativos en el auxiliar de cuentas por cobrar. | | |
|--|---|---|
| Hallazgo | Recomendación | Estado |
| El auxiliar de cuentas por cobrar presenta montos positivos y negativos, los casos negativos representan aproximadamente 65 millones que requieren ser depurados. | Determinar las razones por las que se presentan registros negativos en el auxiliar de cuentas por cobrar definir e implementar validaciones o controles a nivel de sistemas que identifiquen dichas inconsistencias de manera que se logren identificar oportunamente, se realicen los registros contables respectivos y se realicen los correspondientes seguimientos de cobro o devolución de clientes. | Atendido a partir de enero 2016 Se depuró la cuenta por cobrar que se tenía en los estados financieros producto de la contabilidad que realizaba el ICE antes del año 2015, y que fue trasladada dentro de las cuentas iniciales, se ajustó como parte de la implementación de las NICSP |
| 2. Mejoras de control interno a considerar en el proceso de desvinculación del ICE durante el año 2015 | | |
| Hallazgo | Recomendación | Estado |
| De acuerdo con los antecedentes anteriores, ante una desvinculación del ICE la entidad debe considerar mejorar los siguientes aspectos relacionados con su ambiente de control interno: 1. Evaluar, definir e implementar políticas contables que se ajusten a las Normas Contables aceptadas en el país ya sean las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público o las Normas Internacionales de Información Financiera. 2. Conforme a la normativa de creación del Servicio ICE 911 y la Experiencia actual, definir la forma de registro y control de las cuentas por cobrar a las operadoras. 3. De acuerdo a la experiencia actual, definir la metodología de las estimaciones de incobrables y control de antigüedad de Saldos por cobrar. Coordinar y establecer con el ICE la forma y tipo de declaración de facturación de ingresos que se utilizará para el reconocimiento del ingreso del Servicio 911. | Elaborar e implementar un Plan de Acción que determine las medidas que la Administración desarrollará para atender los aspectos observados, considerar disponer de un externo o experto en la implementación de las Normas Contables. | Atendido a partir de 2015 Se efectuó la contratación de una consultoría para implementación de NICSP, ajustando las políticas Contables y adecuando los registros de acuerdo a lo establecido en las NICSP, se depuraron los saldos por cobrar y estimaciones de incobrables que no procedían en el registro contable del 9-1-1 |



| 3. Diferencias entre el saldo contable de la cuenta absorción de activos intangibles y su auxiliar. | | |
|---|--|---|
| Hallazgo | Recomendación | Estado |
| Existe una diferencia entre el saldo en la cuenta de Absorción de activos Intangibles del balance de comprobación específicamente en la depreciación amortización acumulada con respecto al saldo que presenta en el auxiliar de la cuenta. | Realizar el ajuste correspondiente a brevedad posible, establecer conciliaciones periódicas entre el auxiliar y el saldo contable, de manera que se identifique oportunamente diferencias como las determinadas. | Atendido a partir de enero 2016. Se procedió con el ajuste correspondiente con la implementación de NICSP ajustando los saldos de los auxiliares con los saldos contables |

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Estados Financieros al 31 de diciembre del 2015 con el Dictamen de los Auditores Independientes (con cifras correspondientes al 2014).

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Estados Financieros al 31 de diciembre del 2015 con el Dictamen de los Auditores Independientes (con cifras correspondientes al 2014).

Contenido

| | <u>Página</u> |
|--|----------------------|
| Dictamen de los Auditores Independientes | 1-2 |
| Estados Financieros | |
| -Estados de Situación Financiera | 3 |
| -Estados de Ingresos y Gastos | 4 |
| -Estados de Cambios en el Patrimonio | 5 |
| -Estados de Flujos de Efectivo | 6 |
| Notas a los Estados Financieros | 7-31 |



Tel: +506-2232-3185
Fax: +506-2291-1648
www.bdocostarica.cr

Oficentro, La Sabana
Edificio 6, 2do piso
San José
COSTA RICA
Apdo. Postal: 863-1150

Dictamen de los Auditores Independientes

Guiselle Mejía Chavarría
Directora
Sistema de Emergencias 9-1-1

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del Sistema de Emergencias 9-1-1 que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2015 y el correspondiente estado de ingresos y gastos, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad contemplados en la versión 4 del Manual de Políticas Contables del Instituto Costarricense de Electricidad y aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica (nota 2-a) y del control interno que determine necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, así como que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos, sea por fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgos, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, a fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión calificada de auditoría.



Tel: +506-2232-3185
 Fax: +506-2291-1648
 www.bdocostarica.cr

Oficentro, La Sabana
 Edificio 6, 2do piso
 San José
 COSTA RICA
 Apdo. Postal: 863-1150

Base para la opinión calificada

Como se revela en la Nota 4 a los estados financieros, a partir de enero de 2015, se inicia la contabilidad utilizando el nuevo catálogo contable emitido por la Contabilidad Nacional para el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), por lo cual, el Estado de ingresos y gastos y correspondientes notas complementarias no se presentan en forma comparativa con el año anterior, tal situación representa un incumplimiento al principio de comparabilidad requerido por la Versión 4 del Manual de Políticas Contables del I.C.E.

Opinión calificada

En nuestra opinión, excepto por la falta de comparabilidad de la información financiera indicada en el párrafo "Base para la opinión calificada", los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera de Sistema de Emergencia 9-1-1 al 31 de diciembre del 2015, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de contabilidad contemplados en el Manual de Políticas Contables del I.C.E. y aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica (nota 2-a).

Asuntos de énfasis

Bases de Contabilidad

Sin modificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 (a) de los estados financieros, la cual describe la base de registro contable y políticas de contabilidad utilizada en su preparación, la cual no es una base de contabilidad integral reconocida internacionalmente.

Negocio en Marcha por riesgo de liquidez

Sin afectar la opinión del auditor, llamamos la atención sobre la nota 25 (Riesgo de liquidez), donde la Administración indica la incertidumbre sobre de la capacidad para cumplir principalmente con los pagos de la deuda con el Instituto Costarricense de Electricidad (I.C.E.), que al 31 de diciembre de 2015 es de ₡5,421,944,000. La entidad tiene la expectativa que el I.C.E. valore otras opciones de negociación de la deuda, de modo que le permitan al Servicio 9-1-1 mantener los recursos necesarios para continuar operando.

Lic. Mario Marín Rodríguez
 Socio de BDO Gutiérrez Marín & Asociados
 Contador Público Autorizado No. 2005
 San José, Costa Rica, 4 de noviembre del 2016

Póliza de fidelidad No. 0116 FIG 7
 Fecha de vencimiento: 30 de setiembre de 2017
 Exento del Timbre de Ley No.6663 por disposición de su artículo 8

Sistema de Emergencias 9-1-1
Estados de Situación Financiera
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

(Cifras expresadas en miles de colones costarricenses)

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|--|--------------------|--------------------|
| Activo | | |
| Activo corriente | | |
| Efectivo (Nota 5) | ¢ 330,161 | ¢ 93,822 |
| Cuentas a cobrar al I.C.E. (Nota 6) | 45,810 | 45,727 |
| Inventarios (Nota 7) | <u>7,897</u> | <u>24,105</u> |
| Total Activo corriente | <u>383,868</u> | <u>163,655</u> |
| Activo no corriente | | |
| Bienes no concesionados (Nota 8) | 561,078 | 615,150 |
| Transferencia al fondo de garantía y ahorro (Nota 9) | <u>311,177</u> | <u>360,480</u> |
| Total activo no corriente | <u>872,255</u> | <u>975,630</u> |
| Total del activo | <u>¢ 1,256,123</u> | <u>¢ 1,139,285</u> |
| Pasivo y patrimonio | | |
| Pasivo corriente | | |
| Deudas comerciales (Nota 10) | ¢ 3,406 | - |
| Deudas sociales y fiscales (Nota 11) | 435,137 | 338,410 |
| Documentos a pagar (Nota 12) | 130,049 | - |
| Recaudación por cuenta de terceros (Nota 13) | 2,645 | - |
| Depósitos en garantía (Nota 14) | 835 | - |
| Otros pasivos | <u>9,713</u> | <u>9,713</u> |
| Total pasivo corriente | <u>581,785</u> | <u>348,123</u> |
| Pasivo no corriente | | |
| Deudas (Nota 15) | 5,421,944 | 4,565,352 |
| Provisiones y reservas técnicas (Nota 16) | <u>347,177</u> | <u>360,480</u> |
| Total pasivo no corriente | <u>5,769,121</u> | <u>4,925,832</u> |
| Total pasivo | <u>6,350,906</u> | <u>5,273,955</u> |
| Patrimonio | | |
| Patrimonio público | | |
| Reserva por revaluación de activo | 104,916 | 104,916 |
| Reservas de desarrollo | <u>(5,199,699)</u> | <u>(4,239,586)</u> |
| Total patrimonio | <u>(5,094,783)</u> | <u>(4,134,670)</u> |
| Total del pasivo y patrimonio | <u>¢ 1,256,123</u> | <u>¢ 1,139,285</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Estados de Ingresos y gastos
Por el año terminado al 31 de diciembre del 2015
(Cifras expresadas en miles de colones costarricenses)

| | <u>2015</u> |
|--|---------------------------|
| Ingresos de operaciones (Nota 17) | |
| Ingresos por tasa de financiamiento | ¢ 3,642,973 |
| Otros ingresos y resultados positivos | <u>105,262</u> |
| Total de Ingresos de operaciones | <u><u>3,748,235</u></u> |
| Gastos de operaciones | |
| Gastos en personal (Nota 18) | 3,050,248 |
| Servicios (Nota 19) | 1,280,497 |
| Materiales y suministros consumidos (Nota 20) | 10,029 |
| Materiales distintos al inventario deterioro y desvaloración (Nota 21) | 104,887 |
| Cargos por provisiones (Nota 22) | 48,895 |
| Transferencias corrientes (Nota 23) | 78,665 |
| Otros gastos y resultados negativos (Nota 24) | <u>21,545</u> |
| Total de gastos de operaciones | <u><u>4,594,766</u></u> |
| Resultado - ahorro (desahorro) - por operaciones | <u><u>¢ (846,531)</u></u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Estados de Cambio en el Patrimonio
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2015 y 2014
(Cifras expresadas en miles de colones costarricenses)

| | <u>Reserva de desarrollo</u> | <u>Reserva por revaluación de activo</u> | <u>Patrimonio neto</u> |
|---|----------------------------------|--|----------------------------|
| Saldos al 31 de diciembre del 2013 | ¢ (4,706,800) | ¢ 85,606 | ¢ (4,621,194) |
| Ajustes de periodos anteriores | 193,307 | - | 193,307 |
| Revaluación de activos del periodo | - | 19,409 | 19,409 |
| Excedente neto | 273,808 | - | 273,808 |
| Realización de la reserva por revaluación de activos | <u>99</u> | <u>(99)</u> | <u>-</u> |
| Saldos al 31 de diciembre del 2014 | (4,239,586) | 104,916 | (4,134,670) |
| Afectación de reservas a resultados acumulados | (113,582) | - | (113,582) |
| Resultado del ejercicio | (846,531) | - | (846,531) |
| Saldos al 31 de diciembre del 2015 | <u>¢ (5,199,699)</u> | <u>¢ 104,916</u> | <u>¢ (5,094,783)</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Estados de Flujos de Efectivo
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2015 y 2014
(Cifras expresadas en miles de colones costarricenses)

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|--|------------------|-----------------|
| Flujos de efectivo de las actividades de operación | | |
| Cobros | | |
| Cobros por impuestos | ¢ 3,642,842 | ¢ 4,006,800 |
| Otros cobros por actividades de operación | 19,336 | - |
| Pagos | | |
| Pagos por beneficios al personal | (2,817,872) | (2,274,000) |
| Pagos por servicios y adquisiciones de inventarios (incluye anticipos) | (1,217,357) | (1,079,000) |
| Pagos por otras transferencias | (113,598) | (90,000) |
| Otros pagos por actividades de operación | - | (554,765) |
| Flujos netos de efectivo (usados en) generados por actividades de operación | <u>(486,649)</u> | <u>9,034</u> |
| Flujos de efectivo de las actividades de inversión | | |
| Cobros | | |
| Cobros por ventas de bienes distintos de inventarios | 74,330 | - |
| Cobros por ventas y reembolso de inversiones en otros instrumentos financieros | 10,202 | 19,840 |
| Otros cobros por actividades de inversión | - | 65,000 |
| Pagos | | |
| Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios | - | (55,000) |
| Flujos netos de efectivo generados por actividades de inversión | <u>84,532</u> | <u>29,840</u> |
| Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento | | |
| Cobros | | |
| Incrementos por transferencias de capital | 638,456 | - |
| Flujos netos de efectivo generado por actividades de financiamiento | <u>638,456</u> | <u>-</u> |
| Incremento neto de efectivo del periodo | 236,339 | 38,875 |
| Efectivo al inicio del ejercicio | <u>93,822</u> | <u>54,947</u> |
| Efectivo al final del ejercicio | <u>¢ 330,161</u> | <u>¢ 93,822</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

1. Entidad que reporta

El Sistema de Emergencias 9-1-1 (en adelante "Sistema 9-1-1") es un Órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, constituido mediante - Ley N° 7566. Su domicilio se ubica en Goicoechea, distrito San Francisco de la ciudad de San José.

Su objetivo es participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

Tales actividades se encuentran reguladas por la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Tasa de financiamiento - ingresos ordinarios

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telefonía, se financian los costos que demanden el Sistema 9-1-1, así como el desarrollo y mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telefonía, quienes se benefician del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previo comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema 9-1-1, la SUTEL fija la tarifa porcentual correspondiente al periodo siguiente 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 aplica la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. La tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

Los proveedores de los servicios de telefonía, en su condición de agente de retención de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación telefónica mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deben poner a disposición de la administración del Sistema 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al período de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del período fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la retención efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema 9-1-1 se financia con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la comisión coordinadora, autorizadas por la Ley de Creación; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

2. Bases de preparación de los Estados Financieros

(a) Base de registro contable

Los estados financieros adjuntos fueron preparados de conformidad con aquellos principios de contabilidad contemplados en el Manual de Políticas Contables del I.C.E., aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica; ente Rector del Subsistema de Contabilidad Nacional. El Manual de Políticas Contables del I.C.E. (versión 4) recopila las prácticas contables para el registro de transacciones elaboradas y emitidas formalmente mediante “Criterios Contables”, con la rectoría y criterio vinculante de la Dirección Presupuestaria Contable, con la aprobación de la Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas y su aceptación por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda.

Este marco normativo considera el marco conceptual incluido en los Principios de Contabilidad aplicables al Sector Público Costarricense según Decreto 34460-H del 14 de febrero del 2008, así como el uso supletorio de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs). Esta supletoriedad queda supeditada al cumplimiento de lo siguiente:

- A que la supletoriedad de la norma se dé por excepción, o sea que esta situación no es regular o habitual.
- Sí y sólo sí se indica expresamente en el Manual de Políticas Contables del I.C.E. Es decir que su aplicación procede únicamente si ese manual contempla explícita y específicamente la NIIF que procede utilizar.

A partir del periodo 2015, conforme al comunicado del Sistema de emergencias 9-1-1 de referencia 6020-DI-1735-2014 de fecha 17 de diciembre de 2014, se informa a la Presidencia Ejecutiva del I.C.E. la atención a las siguientes instrucciones de la Contraloría General de la República de Costa Rica (CGR):

Entre los cambios que se realizaron se mencionan los siguientes:

- Inscripción como patrono ante la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), se inicia a partir de enero de 2015, reportándose todos los empleados como del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Póliza de Riesgos del Trabajo: Igual al punto anterior se suscribe ante el Instituto Nacional de Seguros (INS) la póliza de riesgos del trabajo por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Registros contables: Se asume la contabilidad por parte del Sistema de Emergencias 911.
- Se adopta el catálogo de cuentas contables definido por Contabilidad Nacional para el sector público.
- Se adoptan los formatos de estados financieros solicitados por Contabilidad Nacional.
- Se inicia la tarea de replaqueo de activos del 9-1-1 con una numeración propia.
- Se clasifican los activos de acuerdo al catálogo de cuentas adoptado.
- Presupuesto: Se elaboró y se presentó el presupuesto de forma independiente ante la CGR.

**Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014**

2. Bases de preparación de los Estados Financieros (continúa)

Ante la desvinculación administrativa del Instituto Costarricense de Electricidad a partir de enero de 2015, y de conformidad con el oficio emitido por la Dirección de Contabilidad Nacional DCN-672-2015, del 21 de setiembre de 2015, en que se indica que al Sistema de Emergencias 9-1-1 le corresponde aplicar NICSP a partir del Enero del 2016, de acuerdo a lo indicado en la Ley 8131 art. 1°, inciso c, y el Decreto 349918-H art. 2°. De conformidad con esto el estado financiero del Sistema de Emergencias 9-1-1 al cierre de 2015 es el que sirve de base para esta transición.

En el Decreto Ejecutivo No. 39665-MH publicado en La Gaceta del 23 de junio del 2016 se acordó que las instituciones que cuenten con manuales de procedimientos Contables con base en normativa contable internacional aprobados y que hayan adecuado sus sistemas informáticos a los requerimientos de dichos manuales, deberán aplicarlos en sus procesos contables para la generación de información financiera del periodo 2016. Las instituciones que no cuenten con dichos procedimientos contables con base en normativa contable internacional deben tomar las medidas que correspondan con la finalidad de que los elaboren, aprueben y adecuen sus sistemas informáticos a los requerimientos de dichos manuales para que, estén en condiciones de aplicar las NICSP a partir del 01 de enero del 2017. Asimismo, deberán presentar informes de avances mensuales sobre este proceso de implementación a la Dirección de la Contabilidad Nacional.

(b) Bases de registro y medición

Las transacciones se registran contablemente de acuerdo con la base de acumulación o devengo, mediante la cual los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren y no cuando se recibe o paga dinero u otro equivalente al efectivo. La base de medición que se utiliza para el registro inicial de las transacciones es el costo histórico según Decreto 34460-H del 14 de febrero del 2008.

(c) Moneda funcional y de presentación

Los registros de contabilidad del Sistema 9-1-1, así como los estados financieros adjuntos y sus notas se expresan en colones costarricenses (₡), la unidad monetaria de la República de Costa Rica y moneda funcional del Sistema 9-1-1.

Toda la información financiera contenida en este documento es presentada en miles de colones.

(d) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros adjuntos, de acuerdo con el Manual de Políticas Contables del I.C.E. y aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica, requiere que la Administración realice juicios, estimaciones o supuestos que afectan la aplicación de las políticas y montos de los activos, pasivos, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones contables y los supuestos relevantes son revisados sobre una base recurrente. Los cambios que se deriven de nueva información o nuevos acontecimientos, se ajustan afectando los resultados del periodo en el cual la estimación es revisada y en cualquier periodo futuro afectado, o el patrimonio del Sistema de Emergencias 9-1-1, en función de la cuenta que se afecte.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

2. Bases de preparación de los Estados Financieros (continúa)

(e) Negocio en marcha

Los estados financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1, han sido preparados bajo la hipótesis de negocio en marcha, la que supone que la institución podrá cumplir con los pagos de sus obligaciones derivadas de los pagos relacionados a las remuneraciones y a los diferentes contratos de servicios suscritos por la administración y gastos de mantenimiento ineludibles, para el cumplimiento del objetivo principal del Sistema de Emergencias 9-1-1 de participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

3. Políticas y directrices contables significativas

Las políticas de contabilidad que se describen a continuación, están contempladas en el Manual de Políticas Contables del I.C.E. (versión 4) y han sido aplicadas en la elaboración de la información financiera del Sistema de Emergencias 9-1-1 en forma consistente en los períodos presentados en estos estados financieros.

(a) Políticas generales de registro

Período contable

El período contable del Sistema 9-1-1 inicia el 1 de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año, al final del cual se hace el proceso de cierre anual.

Criterios de reconocimiento

Se reconocen en los estados financieros, aquellas partidas que cumplan los criterios siguientes:

- Sea probable que cualquier beneficio económico asociado con la partida llegue a, o salga del 9-1-1.
- Que la partida tenga un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad

En los estados financieros se registran las transacciones de acuerdo con la base de acumulación o devengo, mediante la cual los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren y no cuando se recibe o paga dinero u otro equivalente al efectivo.

Todas las transacciones y eventos deben registrarse en los libros contables, bajo los criterios de oportunidad y orden cronológico en los estados financieros de los períodos a los que corresponden.

Transacciones en moneda extranjera

Durante el transcurso del periodo, todas las transacciones en moneda extranjera que realice el Sistema 9-1-1, son traducidas a la moneda funcional, utilizando el tipo de cambio del colón costarricense con respecto al dólar americano (US) vigente al cierre del período anual inmediatamente anterior, según el tipo de cambio de venta establecido por el Banco Central de Costa Rica para las operaciones con el sector público no bancario. Sin embargo, al cierre del período anual en curso los saldos derivados de esas transacciones en moneda extranjera en existencia en ese momento, se convierten a colones utilizando el tipo de cambio de venta emitido por el Banco Central de Costa Rica, para las operaciones con el sector público no bancario correspondiente al último día hábil de diciembre del año en curso.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

Las diferencias cambiarias resultantes de la aplicación de este procedimiento se reconocen en los resultados del período. Para efectos de información intermedia, el Sistema 9-1-1 realiza las estimaciones del efecto cambiario acumulado al periodo intermedio a informar utilizando el tipo de cambio para las operaciones con el sector público no bancario emitido por el Banco Central de Costa Rica para el último día hábil del mes.

Cambios en políticas contables, estimaciones contables y errores en periodos anteriores

Los cambios en las políticas contables deben ajustarse afectando los saldos iniciales de las cuentas patrimoniales, salvo y en la medida que fuera impracticable determinar los efectos del cambio en cada período específico o el efecto acumulado, dicha impracticabilidad debe ser debidamente respaldada con argumentos fiables y los documentos de respaldo que sean procedentes.

Los cambios en las estimaciones contables que se deriven de información nueva o acontecimientos nuevos, deben ser ajustados afectando los resultados del período o patrimonio en función de la cuenta que se afecte.

La corrección de errores relacionados con saldos o transacciones de períodos anteriores, deben ajustarse afectando los saldos iniciales de las cuentas patrimoniales. Para efectos de presentación de los estados financieros se incluyen retrospectivamente los ajustes en los períodos anteriores aquellos iguales o mayores a los ₡3,000,000.00; adicionalmente, se incluyen aquellos ajustes cuya justificación o concepto sea el mismo, los cuales sumados alcancen una cuantía igual o mayor al monto indicado anteriormente.

Para efectos de comparabilidad de estados financieros, los cambios en las políticas contables y la corrección de errores a períodos anteriores se aplican retrospectivamente:

- Reexpresando los saldos iniciales de la Reserva de desarrollo para el ejercicio anterior más antiguo.
- Reexpresando los saldos de períodos anteriores, como si la política se hubiera aplicado siempre, o el error no se hubiera cometido nunca; salvo y en la medida en que fuera impracticable determinar los efectos en cada ejercicio o bien carezcan de importancia relativa. De existir situaciones de impracticabilidad deben ser debidamente respaldadas con argumentos fiables y los documentos de respaldo que sean procedentes.

(b) Políticas para el activo circulante

Bancos

Se registran como bancos, las transacciones que afecten el numerario nacional depositado en cuentas corrientes en entidades financieras, públicas; y que se utiliza en las operaciones de la entidad. Las cuentas de bancos se registran por su valor nominal.

En la partida de bancos deben registrarse aquellos componentes sobre los cuales no existan restricciones formales respecto a su disponibilidad.

Cuentas por cobrar del I.C.E.

Se registrarán como cuentas por cobrar los derechos exigibles a clientes del Instituto Costarricense de Electricidad, originados en la prestación de servicios no cancelados al finalizar el año 2015.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

Se registran como cuentas por cobrar no comerciales, los derechos exigibles a terceros, originados en procesos de cobro administrativo o judicial y en transacciones diferentes a la prestación normal de los servicios del Sistema 9-1-1.

Las cuentas por cobrar - servicios prestados y cuentas por cobrar no comerciales se registran por el valor exigible del documento - factura, acuerdo, contrato o ley - que ampare la transacción, el cual muestra el monto adeudado, plazo y condiciones estipuladas, dependiendo del tipo de servicio.

Las cuentas por cobrar y pagar recíprocas entre el Sistema 9-1-1 y un tercero, deben registrarse como transacciones independientes, pero son objeto de compensación si existe conveniencia entre las partes, o derecho legal de compensación y se tiene la intención de liquidar la cantidad neta; o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Las cuentas por cobrar no comerciales se liquidan en el momento en que se haga efectivo el derecho, o se absorban por incumplimiento de pago.

Inventarios

Se registra como "inventario" el costo de los bienes de consumo que posee el Sistema 9-1-1 en sus almacenes, con el propósito de utilizarlos en las actividades inherentes a la operación y mantenimiento de los activos productivos, así como para fines administrativos o de gestión.

El método que se utiliza para valuar los inventarios de operación es el costo promedio móvil. Aplica a los materiales que por sus dimensiones no sean susceptibles de ser controlados por lote y a los materiales que por su volumen y método de almacenamiento no permita identificar las diferentes partidas de compra. Se registra como parte de los inventarios, los costos incidentales de adquisición del bien más cualquier costo necesario para darle su condición y ubicación actuales.

Los inventarios se disminuyen al utilizarse o retirarse por obsolescencia, deterioro o faltantes en los almacenes.

(c) Políticas para inmuebles, maquinaria y equipo

Reconocimiento y medición

Como inmuebles, maquinaria y equipo se registran los bienes controlados y de naturaleza permanente, que se emplean en la operación del servicio, y sobre los cuales no se tiene intención de vender.

El Sistema 9-1-1 registra como activos los bienes tangibles e intangibles, empleados en el suministro de los servicios de atención de emergencias, y que se esperan utilizar por más de un período contable.

Los activos se registran al costo de adquisición o construcción, más cualquier otro costo directamente relacionado y necesario, para tener el activo en lugar y condiciones que permitan su funcionamiento.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

Se consideran costos posteriores a la adquisición o construcción de un activo y por tanto capitalizables, aquellas adiciones, mejoras o adaptaciones y reconstrucciones que cumplan con el criterio de reconocimiento para inmuebles, maquinaria y equipo, siempre y cuando no se consideren como costos de mantenimiento diario o recurrente.

Los costos por intereses son capitalizados si están directamente relacionados con la adquisición, construcción o producción de activos calificados. La capitalización de los costos por intereses inicia cuando el activo se encuentra en proceso y puede continuar hasta que el activo se encuentre sustancialmente preparado para su uso esperado.

Los retiros parciales o totales de un activo, deben disminuir tanto las cuentas de costo, como las de costo revaluado y sus respectivas depreciaciones acumuladas.

Depreciación

Los activos, con excepción de los terrenos se deprecian por el método de línea recta a partir del momento en que se encuentren en la ubicación y condiciones necesarias para su operación, con base en la vida útil estimada de los activos que los conforman.

El valor de la revaluación de un activo se deprecia en el remanente de la vida útil de los activos respectivos a partir de la fecha de su registro y por el método de línea recta.

Para los activos adquiridos a partir del 2015 y de acuerdo con las directrices de la Dirección general de Contabilidad Nacional, se establecen y revisan las vidas útiles y valores residuales para cada tipo de activo y sus respectivos componentes significativos.

El Sistema 9-1-1 registra como "depreciación acumulada de activos" la distribución sistemática del importe depreciable del costo de los activos que posee la entidad.

El importe depreciable de los activos está constituido por el costo de adquisición o construcción más cualquier costo incidental, menos el valor residual establecido para cada tipo de activo, en los casos que lo requieran.

Revaluación de activos

Los saldos de los activos (correspondientes a terrenos y edificios) y sus respectivas depreciaciones acumuladas hasta diciembre del año 2015, se revaluaron anualmente utilizando índices establecidos para cada tipo y componente significativo del activo. Si las variaciones en los valores resultantes de esas revaluaciones son insignificantes, tales revaluaciones frecuentes se consideran innecesarias y no se registran, o se realizan cada tres o cinco años.

El crédito resultante de esas revaluaciones se registra en la sección patrimonial como "reserva por revaluación de activo". Cuando se reduce el importe en libros como consecuencia de una revaluación, tal disminución será cargada directamente al patrimonio neto contra la reserva para revaluación de activos reconocida previamente en relación con el mismo activo en la medida que tal disminución no exceda el saldo de la cuenta de reserva para revaluación de activos previamente reconocida.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

Los otros activos expuestos a obsolescencia o sustitución tecnológica, que por su naturaleza de ser activos muebles no incrementan su valor en el tiempo y su valor de mercado se mantiene o disminuye, no se revalúan y por lo tanto se mantienen al costo.

Deterioro de activos

La política de deterioro de activos del Sistema 9-1-1, está orientada únicamente al reconocimiento de deterioros físicos que pueden afectar sus activos, ocasionado por causas fortuitas. Ese deterioro se reconoce en resultados del año.

(d) Políticas para otros activos

Activos intangibles

Reconocimiento y medición

Se registran como activos intangibles, aquellos sin apariencia física que se esperan utilizar por más de un período contable en actividades administrativas o en aquellas diferentes a la operación normal.

Los activos intangibles establecidos según esta política corresponden a:

- Licencias y software
- Sistemas y aplicaciones

Los activos intangibles adquiridos de terceros se registran al costo de adquisición, más cualquier costo directamente atribuible a la preparación del activo para su uso previsto.

Los desembolsos posteriores a la adquisición de los intangibles solo se registran como activos intangibles si cumplen con los requisitos de reconocimiento antes mencionados, caso contrario deben ser registrados como gastos del periodo.

Amortización

El Sistema 9-1-1 utiliza para el cálculo de la amortización de los activos intangibles el método de línea recta a partir de la fecha de inicio de su utilización, utilizando como referencia una vida útil de 3 años.

El importe amortizable de los activos intangibles está constituido por el costo de adquisición o construcción más cualquier costo incidental.

Los activos intangibles cuya vida útil sea indefinida no se amortizan pero serán sometidos anualmente a revisión para determinar si existen hechos y circunstancias que permitan mantener esta condición.

Los retiros de activos intangibles, deben disminuir tanto las cuentas de costo, como las de amortización.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

(e) Políticas para pasivo a corto plazo

Documentos por pagar a corto plazo

Se registran como efectos por pagar a corto plazo, las obligaciones contraídas con instituciones u organismos de financiamiento, por un período menor o igual a un año, así como la porción de los efectos por pagar a largo plazo que se espera cancelar en un año, así como aquellas deudas a largo plazo exigibles en el corto plazo por indicación expresa por el ente acreedor correspondiente por incumplimiento de obligaciones establecidas en los contratos.

Los efectos por pagar a corto plazo se registran al valor nominal de los documentos contractuales.

El Sistema Emergencias 9-1-1 reclasificará como efectos por pagar a corto plazo las deudas de largo plazo por incumplimiento de disposiciones establecidas en los contratos de préstamos al final del período sobre el que se informa o antes si se declara dicho incumplimiento por parte del ente acreedor, con la indicación expresa de la exigibilidad del pasivo en el corto plazo por parte del acreedor hacia el Sistema 9-1-1, independientemente del estatus de las negociaciones con el ente acreedor, de dispensas o enmiendas.

Deudas comerciales por pagar

Se registran como cuentas por pagar- pasivo a corto plazo, las obligaciones contraídas con diferentes entidades derivadas del giro normal de operaciones. De existir saldos de cuentas por pagar que su fecha de cancelación supere el año, se reclasifican en la sección de largo plazo del balance de situación.

Las cuentas por pagar se valúan por el importe total a pagar convenido sobre las obligaciones contraídas.

La disminución de las cuentas por pagar, se realiza parcial o totalmente cuando la entidad amortice o cancele el monto adeudado o bien cuando la obligación haya expirado.

(f) Políticas para pasivo a largo plazo

Deudas

Se registran como deudas a largo plazo, las obligaciones contraídas por más de un período contable con instituciones, organismos de financiamiento, proveedores o arrendadores.

Los efectos por pagar a largo plazo se registran al valor nominal de los documentos contractuales.

El Sistema 9-1-1 reclasifica como efectos por pagar a corto plazo, la porción de los efectos por pagar a largo plazo que se espera cancelar en un período menor o igual a un año.

Los efectos por pagar a largo plazo se presentan en el balance de situación, en el grupo pasivo a largo plazo, atendiendo a su exigibilidad con respecto a las demás partidas de este grupo.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

El Sistema 9-1-1 revela respecto del incumplimiento de disposiciones establecidas en los contratos el siguiente detalle:

- Detalle de los préstamos sobre los cuales está incumpliendo durante el período y su importe en libros.
- Si el incumplimiento ha sido corregido o si se han renegociado las condiciones de los préstamos por pagar antes de la fecha de autorización para emisión de los estados financieros.
- Detalle de las condiciones negociadas, en caso de enmiendas o dispensas para cada préstamo.

(g) Políticas para otros pasivos

Provisiones Legales (nota 16)

El "Reglamento Autónomo de Servicio" para el Sistema de emergencias 9-1-1 publicado en La Gaceta No.222 del 16 de noviembre del 2010 contiene un capítulo 18 sobre prestaciones legales (arts. 133 a 140). Conforme los artículos 134 y 135 las prestaciones legales se deben pagar a los funcionarios sea que la persona renuncie o se despida.

Para afrontar el pago de lo establecido en el mencionado reglamento, se registra como "Provisiones legales", el importe calculado sobre el salario de los trabajadores.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 mantiene una provisión por prestaciones legales por concepto de preaviso y cesantía. El porcentaje que provisiona el Sistema de Emergencias 9-1-1 mensualmente por concepto de prestaciones laborales para los empleados catalogados como permanentes corresponde a un 3.50%.

El valor de la provisión para prestaciones laborales de empleados permanentes, se traslada mensualmente al Fondo de Ahorro y Garantías, en donde el dinero se mantiene generando rendimientos, hasta que los empleados son liquidados. Cuando procede liquidación el Servicio 9-1-1 coordina con el Fondo de Ahorro y Garantías la liquidación de los funcionarios, en vista de que la responsabilidad del pago es del Servicio 9-1-1. Por lo anterior en la contabilidad se reflejan tanto el activo (Nota 9) como al pasivo (Nota 16). El monto de las provisiones legales se revisa periódicamente para garantizar la cobertura de la eventual obligación.

Provisión para pasivos contingentes

Se requiere mantener una provisión para pasivos contingentes con el propósito de cubrir eventuales pérdidas que se pudieran presentar en la resolución de procesos judiciales, arbitrales y procedimientos administrativos (excepto los de naturaleza tributaria) gestionados por la División Jurídica Institucional en trámite. Las condiciones y el monto de la provisión se determinan de acuerdo con lo establecido en la "Guía para provisión de litigios" del Grupo I.C.E., tomando en consideración los parámetros siguientes:

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

- Serán objeto de provisión el valor de aquellos litigios judiciales cuya estimación, cuantía o sentencia condenatoria sea igual o superior a los \$500 millones, excepto los traslados de cargos en materia tributaria recibidos de la Administración Tributaria (intereses y sanciones), los cuales se provisionaran todos independientemente del monto. Si para esos procedimientos tributarios, se cuenta con el Criterio Experto del abogado a cargo, en el cual se indique que existe incertidumbre o se considere remota la posibilidad de una salida de recursos por esa causa, no se registra provisión alguna por ese concepto.

Se procede a considerar como provisión para pasivos contingentes el monto estimado, cuantía o sentencia en cada demanda dividido entre el plazo probable de la resolución en años, determinado por la División Jurídica Institucional obteniendo como resultado la porción anual que se acumulara en cada periodo durante el plazo de duración del mismo, hasta llegar al 100% de cada caso. Los casos por provisionar serán definidos en la División Jurídica Institucional de acuerdo con los criterios que se mencionan adelante. Se exceptúa de lo anterior, los traslados de cargos en materia tributaria que se provisiona en un 100% desde el momento de su comunicado oficial por parte de la Administración Tributaria, en los cuales se incorporan sólo los intereses y sanciones, y el principal solo si corresponde al mismo periodo, si corresponde a periodos anteriores se ajusta a Reservas de Desarrollo.

Los criterios utilizados por la División Jurídica Institucional para determinar si se debe realizar una provisión de litigios son los siguientes:

Criterio 1: Traslados de Cargos de la Administración Tributaria: La notificación formal por parte de la Administración Tributaria sobre los traslados de cargos realizados al Grupo I.C.E. en materia tributaria, se procede a incluir en la provisión considerando intereses, sanciones y el principal si este corresponde al mismo periodo, si corresponde a periodos anteriores se ajusta a Reservas de desarrollo, excepto si para los procedimientos tributarios se cuenta con el Criterio Experto del abogado a cargo, en el cual se indique que existe incertidumbre o se considere remota la posibilidad de una salida de recursos del Servicio 911 por esa causa, en cuyo caso no se registra provisión alguna por ese concepto.

Criterio 2: A partir de la sentencia condenatoria de Primera Instancia: La notificación formal de una sentencia dictada por Autoridad Judicial competente en primera instancia, en la que se condena al Servicio 911. Se procede a incluir en la provisión tomando en cuenta el monto de las costas del proceso.

Criterio 3: Procesos judiciales que por su naturaleza de puro derecho, o bien que de conformidad con el criterio de la División Jurídica Institucional, se determine con base en las disposiciones legales relativas al Régimen de Responsabilidad, que existe un nexo causal entre el objeto del reclamo y las actuaciones de la Administración.

Criterio 4: En los procesos judiciales, cuyo demandado sea el Servicio 911, donde se indique que son de "cuantía inestimable" y en los cuales exista notificación formal de sentencia condenatoria en primera instancia dictada por Autoridad Judicial competente, la División Jurídica Institucional, de acuerdo con el criterio experto estimara un monto razonable para ser incluido en la provisión.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

El monto de las provisiones legales debe revisarse periódicamente para garantizar la cobertura de la eventual obligación. Las provisiones se liquidan periódicamente conforme se extinga la obligación al realizarse el pago y por la no ocurrencia de la obligación con carácter judicial.

(h) Políticas para patrimonio

Reserva por revaluación de activos

Se registra como reserva por revaluación de activos, el importe resultante de la aplicación de índices de revaluación, para mantener actualizado el valor de los activos utilizados en la prestación de los servicios básicos o administrativos del Sistema 9-1-1.

La reserva por revaluación de activos se ajusta por el importe neto de los activos retirados parcial o totalmente en el período.

Reserva de desarrollo

Se registra como reserva de desarrollo, el resultado de las operaciones obtenido al cierre de cada periodo contable.

La reserva de desarrollo se ajusta por la realización de la revaluación cuando los activos se venden o se retiran, por los efectos que generen los cambios de políticas contables, correcciones de errores de períodos anteriores y por ajuste de partidas patrimoniales.

(i) Políticas para ingresos de operación

Ingresos por tasa de financiamiento

Se registran como ingresos por servicios, los ingresos devengados producto de la tasa fijada por SUTEL de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley No.7566.

Los ingresos por servicios, se registran por el valor consignado en las declaraciones juradas del período fiscal mensual emitidas por cada operador correspondiente a los fondos recaudados de los abonados y usuarios del servicio.

Los ingresos son reconocidos cuando existe evidencia persuasiva, por lo general en forma de la Declaración Jurada, y existe certeza en recibir los beneficios económicos asociados con el hecho generador de la tasa impositiva, que pueden ser medidos con fiabilidad.

Los ingresos por tasa se reconocen cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- El importe de los ingresos pueda medirse con fiabilidad.
- Es probable que el Sistema 9-1-1 reciba beneficios económicos derivados del hecho generador.

(j) Políticas de otros productos

Otros ingresos

Se registran como otros ingresos, aquellos que no corresponden al giro normal de operación del Sistema 9-1-1.

Sistema de Emergencias 9-1-1
 Notas a los Estados Financieros
 Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

3. Políticas y directrices contables significativas (continúa)

Se registran como otros ingresos los activos que son transferidos al Sistema 9-1-1, en calidad de donación para fines propios de la actividad, ya sea en calidad de Inmueble, Maquinaria y Equipo o bien si provienen en efectivo con carácter no reintegrable.

Se registran como otros ingresos la realización de las subvenciones de gobierno bajo las cuales se le transfiere a la institución recursos (efectivo o mediante activo), de acuerdo con la asignación sistemática definida en relación con el activo principal relacionado con la subvención.

Los otros ingresos se registran por el valor consignado en la documentación que fundamenta la transacción.

Fluctuaciones cambiarias

Se registran como "Ingresos financieros", en el estado de ingresos y gastos del periodo, las ganancias por fluctuaciones cambiarias requeridas para liquidar o actualizar las partidas monetarias en moneda extranjera, tanto activos como pasivos.

(k) Políticas de otros gastos

Gastos de funcionamiento

Se registra como gastos de funcionamiento, los costos en que incurren las áreas de apoyo y soporte del Sistema 9-1-1, para el desarrollo normal de su gestión técnica y administrativa.

Los costos de los gastos de funcionamiento, se registran por el costo incurrido.

Otros gastos

Se registran como otros gastos, aquellos incurridos diferentes al giro normal de la entidad. Los otros gastos se registran por el costo incurrido.

Fluctuaciones cambiarias

Se registran como "Gastos financieros", en el estado de ingresos y gastos del periodo, las pérdidas por fluctuaciones cambiarias requeridas para liquidar o actualizar las partidas monetarias en moneda extranjera, tanto activos como pasivos.

4. Nuevo catálogo contable

A partir de enero de 2015, se inicia la contabilidad utilizando el nuevo catálogo contable emitido por la Contabilidad Nacional para el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), por lo cual, para el año 2015 no se presenta comparación con el año anterior el movimiento de adiciones y retiros de la nota 8 "Bienes no concesionados", el Estado de ingresos y gastos y sus correspondientes notas complementarias.

5. Efectivo

Los saldos de las cuentas bancarias al cierre del año se desglosan de la siguiente manera:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---------------------------------------|------------------|-----------------|
| Banco de Costa Rica | ¢ 6,199 | ¢ 93,822 |
| Banco Nacional de Costa Rica | 17,208 | - |
| Banco Popular y de Desarrollo Comunal | <u>306,754</u> | - |
| | <u>¢ 330,161</u> | <u>¢ 93,822</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

6. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar que presenta la institución se detallan en el siguiente cuadro:

| | <u>2015</u> | | <u>2014</u> |
|-------------------------------|-----------------|---|---------------|
| Cuentas por cobrar al ICE (1) | ¢ 45,726 | ¢ | 45,726 |
| Otros documentos por cobrar | 84 | | 1 |
| | <u>¢ 45,810</u> | ¢ | <u>45,727</u> |

(1) La cuenta por cobrar al I.C.E., se genera por el proceso de vinculación contable que ha tenido el Sistema de Emergencia 9-1-1 con dicha entidad, ante el proceso de desvinculación del I.C.E. y adopción de las NICSP, la entidad prevé determinar con el I.C.E. el liquidar dicha cuenta por cobrar.

Considerando que conforme la normativa del Sistema de emergencia 9-1-1, los cobros de dicha entidad se realizan conforme a las declaraciones de los Operadores de servicios de telecomunicaciones y que dichos cobros son cancelados oportunamente por los Operadores, la entidad no ha determinado la necesidad de establecer una estimación de incobrables.

7. Inventarios

Los inventarios se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> | | <u>2014</u> |
|--------------------------|-------------|---|-------------|
| Materiales y suministros | ¢ 7,897 | ¢ | 24,105 |

8. Bienes no concesionados

Los Bienes no concesionados se conforman de la siguiente forma:

| | <u>2015</u> | | <u>2014</u> |
|---------------------------------------|------------------|---|----------------|
| Propiedad, planta y equipo, costo (1) | ¢ 1,335,938 | ¢ | 1,502,680 |
| Depreciación acumulada (2) | (902,023) | | (1,038,489) |
| Revaluación (3) | 101,319 | | 104,129 |
| Bienes culturales (4) | 160 | | 160 |
| Bienes intangibles (5) | 25,684 | | 46,670 |
| | <u>¢ 561,078</u> | ¢ | <u>615,150</u> |

(1) Propiedad, planta y equipo

La Propiedad, planta y equipo se detallan se la siguiente manera:

| | <u>2015</u> | | <u>2014</u> | | <u>2015</u> | | <u>2015</u> |
|----------|-------------|---|------------------|---|----------------------------|---|-------------|
| | <u>2014</u> | | <u>Adiciones</u> | | <u>Retiros y traslados</u> | | <u>2015</u> |
| Terreno | ¢ 205,705 | ¢ | - | ¢ | (5,250) | ¢ | 200,455 |
| Edificio | 102,170 | | - | | - | | 102,170 |
| Pasa... | ¢ 307,875 | ¢ | - | ¢ | (5,250) | ¢ | 302,625 |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

8. Bienes no concesionados (continúa)

| | 2014 | Adiciones | Retiros y traslados | 2015 |
|---|----------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| Viene... ¢ | 307,875 ¢ | - ¢ | (5,250) ¢ | 302,625 |
| Maquinaria y equipos para la producción | 69,230 | - | - | 69,230 |
| Equipos de transporte tracción y elevación | 200,375 | - | (150,077) | 50,298 |
| Equipos de comunicación | 239,375 | - | (5,924) | 233,451 |
| Equipos y mobiliario de oficina | 227,600 | - | (2,994) | 224,607 |
| Equipos para computación | 400,072 | 6,217 | - | 406,289 |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | 12,391 | - | (1,771) | 10,620 |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | 6,618 | - | (2) | 6,616 |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | 27,692 | - | (3,511) | 24,180 |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | 11,452 | - | (3,430) | 8,022 |
| | <u>¢ 1,502,680 ¢</u> | <u>¢ 6,217 ¢</u> | <u>¢ (172,959) ¢</u> | <u>¢ 1,335,938</u> |

| | 2013 | Adiciones | Ajustes retiros | 2014 |
|---|----------------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| 2014 | | | | |
| Terreno | ¢ 200,455 ¢ | - ¢ | 5,250 ¢ | 205,705 |
| Edificio | 102,170 | - | - | 102,170 |
| Maquinaria y equipos para la producción | 16,140 | 53,089 | - | 69,230 |
| Equipos de transporte tracción y elevación | 205,641 | - | (5,265) | 200,375 |
| Equipos de comunicación | 249,335 | 5,862 | (15,822) | 239,375 |
| Equipos y mobiliario de oficina | 114,306 | 112,093 | 1,201 | 227,600 |
| Equipos para computación | 513,443 | 1,205 | (114,576) | 400,072 |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | 20,821 | - | (8,430) | 12,391 |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | 6,787 | - | (169) | 6,618 |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | 20,006 | 7,686 | - | 27,692 |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | 171,574 | 29,854 | (189,977) | 11,452 |
| | <u>¢ 1,620,678 ¢</u> | <u>¢ 209,790 ¢</u> | <u>¢ (327,788) ¢</u> | <u>¢ 1,502,680</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

8. Bienes no concesionados (continúa)

(2) Depreciación acumulada

La depreciación acumulada se muestra en el siguiente cuadro:

| | <u>2014</u> | <u>Gasto por depreciación</u> | <u>(Entradas) salidas</u> | <u>2015</u> |
|---|------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 2015 | | | | |
| Edificio | ¢ (25,202) ¢ | (1,703) ¢ | - | ¢ (26,905) |
| Maquinaria y equipos para la producción | (28,532) | (6,539) | - | (35,071) |
| Equipos de transporte tracción y elevación | (200,375) | - | 150,077 | (50,298) |
| Equipos de comunicación | (186,986) | (11,163) | 9,015 | (189,134) |
| Equipos y mobiliario de oficina | (193,304) | (10,391) | 11,899 | (191,796) |
| Equipos para computación | (353,249) | (32,761) | 21,387 | (364,623) |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | (8,741) | (1,218) | 1,765 | (8,194) |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | (4,483) | (778) | 2 | (5,259) |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | (27,490) | (170) | 3,511 | (24,149) |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | (10,127) | (411) | 3,943 | (6,594) |
| | ¢ <u>(1,038,488)</u> ¢ | ¢ <u>(65,134)</u> ¢ | ¢ <u>201,599</u> ¢ | ¢ <u>(902,023)</u> |
| | <u>2013</u> | <u>Gasto por depreciación</u> | <u>(Ajustes) Salidas</u> | <u>2014</u> |
| 2014 | | | | |
| Edificio | ¢ (23,159) ¢ | (2,043) ¢ | - | ¢ (25,202) |
| Maquinaria y equipos para la producción | (3,295) | (25,237) | - | (28,532) |
| Equipos de transporte tracción y elevación | (205,641) | - | 5,265 | (200,375) |
| Equipos de comunicación | (198,019) | (25,125) | 36,158 | (186,986) |
| Pasa... | ¢ (430,114) ¢ | ¢ (52,405) ¢ | ¢ (41,423) ¢ | ¢ (441,095) |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

8. Bienes no concesionados (continúa)

| | 2013 | Gasto por depreciación | (Ajustes) Salidas | 2014 |
|---|--------------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| Viene... | ¢ (430,114) | ¢ (52,405) | ¢ (41,423) | ¢ (441,095) |
| Equipos y mobiliario de oficina | (73,317) | (29,675) | (90,312) | (193,304) |
| Equipos para computación | (441,582) | (43,501) | 131,835 | (353,249) |
| Equipos sanitarios de laboratorio e investigación | (15,908) | (1,400) | 8,537 | (8,741) |
| Equipos y mobiliario educacional deportivo y recreativo | (3,803) | (680) | | (4,483) |
| Equipos de seguridad orden vigilancia y control público | (11,905) | (15,585) | | (27,490) |
| Maquinarias equipos y mobiliarios diversos | (155,557) | (13,256) | 158,687 | (10,126) |
| | ¢ <u>1,132,186</u> | ¢ <u>(156,502)</u> | ¢ <u>250,170</u> | ¢ <u>1,038,489</u> |

Las vidas útiles que utiliza en 9-1-1, establecidas en cada grupo de activos, son las siguientes:

| | Vida Útil(años) | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 14 | 20 | 50 |
| Edificios | | | | | | | | | | | | X |
| Equipo de cómputo | | X | X | | X | X | X | | X | X | | |
| Equipo de comunicaciones | X | X | X | | X | X | | X | | | X | |
| Equipo de transporte | X | X | | | | | | | | | | |
| Equipo sanitario, de laboratorio e investigación | | X | X | X | X | | | X | | | | |
| Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo | | X | | | X | | | X | | | | |
| Equipos de seguridad, orden, vigilancia y control | | X | X | X | | | | | X | | | |
| Equipos y mobiliario de oficina | | X | X | | | X | X | X | | | | |
| Maquinaria y equipo de mantenimiento | | | X | | | | | | | | | |
| Maquinaria y equipo para la producción | | | X | X | | | | | | | X | |
| Maquinarias, equipos y mobiliario diverso | | X | X | | X | X | | X | X | | | |

(3) Revaluación de activo

Las revaluaciones se distribuyen de la siguiente manera:

| | 2014 | Adiciones | Retiros y traslados | 2015 |
|------------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Terrenos | ¢ 36,029 | ¢ - | ¢ (1,410) | ¢ 34,618 |
| Edificios | 66,963 | (1,302) | - | 65,661 |
| Equipo de Comunicación | 1,137 | (97) | - | 1,040 |
| | ¢ <u>104,129</u> | ¢ <u>(1,399)</u> | ¢ <u>(1,410)</u> | ¢ <u>101,319</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

8. Bienes no concesionados (continúa)

(4) Bienes Culturales

Los Bienes culturales son detallados en el siguiente cuadro:

| | <u>2014</u> | <u>Adiciones</u> | <u>Ajustes</u> | <u>Retiros y traslados</u> | <u>2015</u> |
|--------------------------------|--------------|------------------|----------------|----------------------------|--------------|
| Bienes históricos y culturales | ¢ <u>160</u> | ¢ <u>-</u> | ¢ <u>-</u> | ¢ <u>-</u> | ¢ <u>160</u> |

(5) Bienes Intangibles

Los activos intangibles presentan los siguientes movimientos:

| | <u>2014</u> | <u>Ajustes</u> | <u>Amortización</u> | <u>2015</u> |
|----------------------|-------------|----------------|---------------------|-----------------|
| Software y programas | ¢ 46,670 | ¢ <u>3,014</u> | ¢ <u>(24,000)</u> | ¢ <u>25,684</u> |

9. Transferencia al fondo de garantías y ahorro

Los montos de las transferencias al fondo de garantías y ahorro de la institución se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---|------------------|------------------|
| Transferencias al fondo de garantías y ahorro | ¢ <u>311,177</u> | ¢ <u>360,480</u> |

10. Deudas comerciales

Se presentan los montos pendientes de pago en el siguiente cuadro:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---------------------------------------|----------------|-------------|
| Grupo Asesores Leiton y Gamboa, S.A. | ¢ 3,175 | ¢ - |
| Andres Renato Alfaro Carrales | 132 | - |
| Glam Distribuidora de Productos, S.A. | 99 | - |
| | ¢ <u>3,406</u> | ¢ <u>-</u> |

11. Deudas fiscales y sociales

Se presentan las deudas fiscales y sociales a pagar al cierre del periodo:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Facturación diciembre C.C.S.S. | ¢ 190,897 | ¢ - |
| Vacaciones | 95,941 | 200,496 |
| Aguinaldo | 12,360 | 10,508 |
| Salario Escolar | 131,880 | 127,406 |
| Retención 2% Impuesto al Salario | 4,059 | - |
| | ¢ <u>435,137</u> | ¢ <u>338,410</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

11. Deudas fiscales y sociales (continúa)

El concepto llamado "Facturación diciembre C.C.S.S" corresponden a la cuenta por pagar a la Caja Costarricense del Seguro Social por concepto de la planilla del mes de diciembre 2015, la misma es cancelada en los primeros días del mes siguiente. Al ser el primer año de separación administrativa con el I.C.E. este rublo no se ve reflejado en el periodo 2014, ya que el Sistema 911 formaba parte de la planilla del I.C.E.

12. Documentos a pagar

Se presenta el monto acumulado a pagar por los servicios de telecomunicaciones de la central telefónica:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---------------------------------|------------------|-------------|
| Servicios de telecomunicaciones | ¢ <u>130,049</u> | ¢ <u>-</u> |

Son todas las facturas correspondientes a los servicios de telefonía y datos que utiliza el Sistema de Emergencias 9-1-1 para brindar el servicio, antes de 2015 eran parte de los servicios institucionales que están incorporados en el saldo adeudo al I.C.E. (nota 15).

13. Recaudación por cuenta de terceros

El saldo de las retenciones a pagar al Ministerio de Hacienda correspondiente a la fecha de cierre:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|-----------------------------------|----------------|-------------|
| Retención 2% sobre las utilidades | ¢ <u>2,645</u> | ¢ <u>-</u> |

14. Depósitos en garantía

Se detalle los depósitos realizados por terceros como garantías de cumplimiento:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---------------------------|--------------|-------------|
| Garantías de cumplimiento | ¢ <u>835</u> | ¢ <u>-</u> |

15. Efectos por pagar

Se presenta el saldo de la cuenta por pagar al I.C.E en el siguiente cuadro:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Adenda convenio de pago I.C.E (1) | ¢ <u>5,421,944</u> | ¢ <u>4,565,352</u> |

(1) A continuación un resumen del documento denominado "Convenio de pago de las cuentas por cobra por el I.C.E. al Sistema de Emergencias 9-1-1."

Convenio de Pago de las Cuentas por Cobrar por el I.C.E. al Sistema de Emergencias 9-1-1:

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

15. Efectos por pagar (continúa)

Mediante acuerdo Interinstitucional entre el Instituto Costarricense de Electricidad (I.C.E.) y el Sistema de Emergencias 9-1-1, el 21 de diciembre de 2012, se suscribió un arreglo de pago por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 para cumplir con la obligación de la misma mediante la firma del "Convenio de Pago de las Cuentas por Cobrar por el ICE al Sistema de Emergencias 9-1-1", El saldo de la deuda con corte al 31 de diciembre de 2014 ascendía la suma de ₡4,565 millones. Con base en la cláusula décima tercera de dicho convenio que estableció la posibilidad de que el mismo pudiera ser enmendado, modificado, rescindido, cancelado o reformulado por acuerdo de partes, al cierre de diciembre de 2015, se firma el "Convenio de readecuación de la deuda de las cuentas por cobrar por el ICE al Sistema de Emergencias 9-1-1" actualizando el plazo y otras condiciones de la deuda que con corte al año 2015 asciende a ₡5,421,9 millones

El convenio inicial firmado con el I.C.E.mantenía un saldo con corte a diciembre de 2012, la diferencia en la readecuación al convenio corresponde principalmente a las actualizaciones o incorporaciones de los saldos de cuentas de relación por cobrar y pagar entre el Instituto Costarricense de Electricidad y el Sistema de Emergencias 9-1-1, según la práctica que se venía efectuando con anterioridad, incorporando los saldos acumulados al cierre de diciembre de 2014. A partir del 1 de enero de 2015 con la desconcentración administrativa se deja de tener la asignación de costos ni ninguna otra cuenta relacionada que genere cambios en los saldos de la deuda al convenio establecido.

16. Provisiones

El monto de las provisiones para el pago de liquidaciones a empleados al cierre:

| | <u>2015</u> | <u>2014</u> |
|---|------------------|------------------|
| Provisión de prestaciones legal (1) | ₡ 311,177 | ₡ 360,480 |
| Provisión para litigios con sentencia (2) | <u>36,000</u> | <u>-</u> |
| | <u>₡ 347,177</u> | <u>₡ 360,480</u> |

(1) La provisión de prestaciones legales se conforma de aplicar un porcentaje determinado sobre la planilla del Sistema de Emergencia 9-1-1, el porcentaje vigente se estableció en el acuerdo de acta de Sesión de Consejo Directivo N° 6012 del 21 de noviembre de 2012, en el cual se aprueba un incremento de un 1% en la provisión de prestaciones legales, de manera que en adelante el aporte paso de un 3,50% del total de la planilla, en lugar del 2,50% anteriormente establecido. El porcentaje vigente comenzó aplicarse a partir de enero del 2013.

(2) Los litigios provisionados corresponden a los casos que ya disponen de al menos una sentencia en firme, según criterio 2 la política contable (nota 3.e) requiere por lo tanto provisionarse:

Sistema de Emergencias 9-1-1
 Notas a los Estados Financieros
 Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

16. Provisiones (continúa)

| <u>Proceso</u> | <u>Cuantía</u> | <u>Estado</u> |
|---|-----------------|---------------|
| Expediente número: 08-002490-0166. Proceso iniciado por exfuncionario con posterior fallecimiento, continúa el albacea. Pretende el pago de salarios caídos, pago de intereses, y costas. Actualmente en apelación. | ¢ 5,000 | Apelación |
| Expediente número 11-000353-1178-LA. Reclamo por horas extra nocturnas y diurnas, ajustes a aguinaldo, vacaciones, preaviso, cesantía y costas. En apelación la ejecución de sentencia pendiente de estudio en Tribunal de Trabajo. | 11,000 | Apelación |
| 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. Actualmente se encuentra en apelación. | 5,000 | Apelación |
| 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 (quince millones de colones). En apelación en Tribunal de Trabajo. | 15,000 | Apelación |
| | <u>¢ 36,000</u> | |

17. Ingresos

Al 31 de diciembre del 2015 los ingresos institucionales corresponden según se detalla en el siguiente:

| | |
|---|--------------------|
| Multas y sanciones administrativas | ¢ 10,201 |
| Ingresos por tasa de financiamiento | 3,642,973 |
| Resultados positivos por ventas de bienes | 74,324 |
| Rentas de inversiones y de colocación de efectivo | 4,095 |
| Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación | 1,401 |
| Otros ingresos y resultados positivos | 15,241 |
| | <u>¢ 3,748,235</u> |

18. Gastos en personal

Los gastos realizados por la institución para completar la atención de llamadas durante el 2015 según su partida a continuación comenzando con Gastos en Personal:

| | |
|---|--------------------|
| Remuneraciones básicas | ¢ 1,030,907 |
| Remuneraciones eventuales | 438,769 |
| Incentivos salariales | 813,007 |
| Contribuciones patronales al desarrollo | 457,285 |
| Contribuciones patronales a fondos de pensiones | 286,602 |
| Asistencia social y beneficios al personal | 23,678 |
| | <u>¢ 3,050,248</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

19. Servicios

Los gastos por servicios se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> |
|---|--------------------|
| Alquileres y derechos sobre bienes | ¢ 505,294 |
| Servicios básicos | 182,621 |
| Servicios comerciales y financieros | 8,099 |
| Servicios de gestión y apoyo | 561,467 |
| Gastos de viaje y transporte | 3,071 |
| Seguros reaseguros y otras obligaciones | 1,741 |
| Capacitación y protocolo | 7,287 |
| Mantenimiento y reparaciones | 10,917 |
| | <u>¢ 1,280,497</u> |

20. Materiales y suministros consumidos

Los gastos por materiales y suministros consumidos se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> |
|-------------------------------------|-----------------|
| Materiales y suministros consumidos | ¢ <u>10,029</u> |

21. Materiales distintos al inventario deterioro y desvalorización

Los gastos por materiales distintos al Inventario deterioro y desvalorización, se conforman de la siguiente manera:

| | <u>2015</u> |
|---|------------------|
| Consumo de bienes no concesionados | ¢ 89,133 |
| Deterioro y desvalorización de bienes nominales | 15,754 |
| | <u>¢ 104,887</u> |

22. Cargos por provisiones

Los gastos por cargos por provisiones se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> |
|---|-----------------|
| Consumo de bienes no concesionados | ¢ 12,895 |
| Deterioro y desvalorización de bienes nominales | 36,000 |
| | <u>¢ 48,895</u> |

23. Transferencias corrientes

Los gastos por transferencias corrientes detallan a continuación:

| | <u>2015</u> |
|---------------------------|-----------------|
| Transferencias corrientes | ¢ <u>78,665</u> |

Sistema de Emergencias 9-1-1
 Notas a los Estados Financieros
 Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

24. Otros gastos y resultados negativos

Los otros gastos y resultados negativos se detallan a continuación:

| | <u>2015</u> |
|---|-----------------|
| Diferencias de cambio negativas por pasivos | ¢ 789 |
| Impuestos multas y recargos moratorios | 716 |
| Gastos y resultados negativos varios | <u>20,040</u> |
| | <u>¢ 21,545</u> |

25. Administración de riesgos financieros

La institución está expuesta a varios riesgos relacionados con instrumentos financieros. Los principales tipos de riesgos son:

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es el riesgo de los cambios en el comportamiento de los usuarios de los servicios. El objetivo de la gestión de riesgo es administrar y controlar que las exposiciones a este riesgo se encuentren dentro de los parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

Riesgo de crédito

Pérdida potencial por el incumplimiento en los términos contractuales de un cliente o contraparte en las operaciones que efectuó la entidad, asociadas principalmente a efectivo, equivalentes de efectivo.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se refiere a las potenciales pérdidas o forzosa de activos a descuentos inusuales y que no le permitan hacer frente a sus obligaciones.

En este mismo sentido es relevante indicar que la institución firmó un convenio de pago de deuda con el Instituto Costarricense de Electricidad, por servicios que el I.C.E. le cobra al Sistema de Emergencias 9-1-1, correspondientes a los períodos comprendidos entre los años 2003 a 2012 y cuyo saldo posteriormente fue readecuado actualizando las condiciones de pago, así como su valor a diciembre de 2015, según se describe en la Nota 15.

La administración reconoce que permanece la incertidumbre acerca de la capacidad cumplir la totalidad de los montos a pagar en dicho convenio a medida que vencen según las condiciones pactadas actualmente, dicho riesgo de liquidez puede afectar la marcha del negocio. Sin embargo, se tiene la expectativa que el Instituto Costarricense de Electricidad acepte las recomendaciones planteadas por el Sistema de Emergencias 9-1-1 en y el oficio de fecha 7 de noviembre de 2016 con el asunto: "Valoración de alternativas para el pago del Convenio de Deuda del Sistema de Emergencia 9-1-1 al I.C.E.". La administración considera que con la implementación de las recomendaciones de dicho informe, el Sistema 9-1-1 dispondría de los recursos requeridos para continuar operando en el futuro. Actualmente la Administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 se encuentra a la espera de la respuesta del I.C.E. a la opción anterior.

Sistema de Emergencias 9-1-1
 Notas a los Estados Financieros
 Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

26. Pasivos contingentes

Con respecto a los litigios que presenta la entidad, se presentan a continuación un resumen de los casos que actualmente no cuentan con algún tipo de sentencia:

| <u>Proceso</u> | <u>Cuantía estimada</u> | <u>Estado</u> |
|--|-----------------------------|------------------|
| Expediente número: 10-000315-0166-LA-2. Demanda por pago de horas extras 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 (quince millones de colones). Se mantiene para ejecución. | ₡ 15,000 | En proceso |
| Expediente número: 12-001648-1178-Y-12. Reclaman pago de horas extras diurnas, nocturnas, ajustes, intereses e indexación. Se podría dar una condenatoria de tres millones de colones. En espera de estudio en tribunal de Trabajo. | 3,000 | En proceso |
| Expediente: 15-001320-1178-LA-. Reclamo de horas extras, ajustes de aguinaldo y vacaciones. Pendiente a Juicio. Podría haber un ajuste al reclamo planteado en total un millón aproximadamente, | 1,000 | En proceso |
| Expediente 15-009174-1027-CA-4. Reclamo de procedimiento de vacaciones proporcionales. Se podría condenar en costas un millón de colones | 1,000 | En proceso |
| Expediente 16-003890-1027-CA-0. Demanda en contratación administrativa según petitoria por responsabilidad en incumplimientos. Se está a la espera de juicio. | | Espera de juicio |
| | 4,000,461 | |
| | <u>₡ 4,020,461</u> | |

Adicionalmente se menciona en la confirmación de abogados que en el periodo 2016 el expediente 16-003890-1027-CA-0 para cuya demanda se espera un resultado favorable para la institución ya que la misma adolece de requisitos como lo es la falta de agotamiento de la vía administrativa.

27. Normas Internacionales del Sector Público

El Sistema Emergencias 9-1-1, aplicará a partir del 1 de enero del 2016 las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, conforme a lo establecido por la Dirección General de Contabilidad Nacional, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Ejecutivo número 34918-H, del 09 de diciembre del 2008, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 238, denominado "Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), en el Ámbito Costarricense.

Sistema de Emergencias 9-1-1
Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre del 2015 y 2014

27. Normas Internacionales del Sector Público (continúa)

A través del oficio DCN-672-2015 del 21 de setiembre del 2015, la Dirección General de Contabilidad Nacional confirma que el Sistema de Emergencias 911, con base a lo establecido en el Clasificador Institucional del Sector Público, clasifica a la Institución como una "Institución Descentralizada no Empresarial", por lo tanto le corresponde aplicar NICSP a partir del Enero del 2016, de acuerdo a lo indicado en la Ley 8131 art. 1°, inciso c, y el Decreto 349918-H art. 2°.

Sobre el mismo sentido, la nota indica que el Sistema de Emergencias 911, no opera para producir utilidades ni vende bienes y servicios, lo que recibe es una tasa, que representan tributos, según lo define el Código de Normas y Procedimientos Tributarios Ley No. 4755, art, 4°, como tributos, cuyo hecho imponible consiste en brindar un servicio que beneficia a un obligado tributario, pues son servicios cuya solicitud o recepción no es voluntaria.

Por otro lado, de acuerdo las Políticas Contables 7.4, 7.5 y 7.6 del "Plan General de Contabilidad Nacional (PGCN)", si bien es cierto el Instituto Costarricense de Electricidad tendría influencia significativa sobre el Sistema de Emergencias 911, al estar éste adscrito al I.C.E. y tener la potestad de nombrar un representante en la Dirección Ejecutiva, el Sistema de Emergencias 911, tiene la posibilidad de administrar y ejecutar directamente su asignación presupuestaria y administrar su personal; además tiene el poder de administrar sus recursos y liquidarlos y con independencia del I.C.E., según lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el DFOE-PG-115 abril del 2012. Por ello, llega a la conclusión la Dirección General de Contabilidad Nacional que el I.C.E. no tiene control sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1, por tanto; no se debe consolidar la información, entre ambas instituciones, lo que refuerza el hecho de que el Sistema de Emergencias 9-1-1, debe mantener sus registros según las NICSP.

En virtud de este cambio, las fechas clave de este proceso serán las siguientes: a) fecha de adopción 31 de diciembre del 2015, b) fecha de ejecución de los ajustes de adopción el 1 de enero del 2016 y c) fecha de emisión de estados financieros según las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público 31 de diciembre del 2016.

Dado estos elementos, la Administración de la Institución, en manos de la Dirección Ejecutiva, acoge el uso de los siguientes instrumentos relacionados con la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, emitidos por la Dirección General de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda, como órgano rector del proceso de contabilización y consolidación de la información financiera del Estado Costarricense, en todos los aspectos que le sean aplicables:

- a. Plan General de Contabilidad Nacional, según las NICSP
- b. Manual Funcional de Cuentas Contables, para el Sector Público Costarricense no empresarial y no financiero, según las NICSP
- c. Catálogo de cuentas contables según las NICSP

El Sistema de Emergencias 911, mantiene un proceso de revisión de sus políticas contables, con el fin de homologar sus procesos contables a las disposiciones de la Dirección General de Contabilidad Nacional. Para ello mantiene una contratación de asesores externos que apoyan el proceso de cambio y han emitido el documento de análisis denominado: "DISEÑO Y PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS NICSP EN EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1." En dicho documento se analizan las acciones que deben llevarse cabo para concluir satisfactoriamente el proceso de adopción de las NICSP.

Los ajustes que sean necesarios para ajustar las cifras a los requerimientos de las nuevas políticas contables, se realizarán con corte al 1 de enero del 2016.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 911

Carta de Gerencia.
Visita final con corte al 31 de diciembre del 2015



Tel: +506-2232-3185
Fax: +506-2291-1648
www.bdocostarica.cr

Oficentro, La Sabana
Edificio 6, 2do piso
San José
COSTA RICA
Apdo. Postal: 863-1150

4 de noviembre de 2016

Guiselle Mejía Chavarría
Directora
Sistema de Emergencias 911

Hemos finalizado nuestra auditoría al 31 de diciembre del 2015 de los estados financieros del Sistema de Emergencia 911. Como parte de la auditoría, efectuamos un estudio y evaluación del sistema de control interno de la contabilidad, en la medida que consideramos necesario evaluar el sistema, como lo requieren las Normas Internacionales de Auditoría. El propósito del estudio y evaluación es determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros.

La Administración es responsable de establecer y mantener un sistema de control interno de contabilidad. Para cumplir con esta responsabilidad, se requieren estimaciones y juicios por parte de la Administración para evaluar los beneficios y los respectivos costos de los procedimientos de control. Los objetivos de un sistema son proveer a la Administración de seguridad razonable, aunque no absoluta, de que los activos están salvaguardados contra pérdidas derivadas del uso no autorizado o de la disposición de los mismos, y que las operaciones se lleven a cabo con la autorización de la Administración y se registren apropiadamente para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad contemplados en el Manual de Políticas Contables del ICE, aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica.

No obstante eso, debido a las limitaciones inherentes en todo sistema de control interno de contabilidad, puede ocurrir errores o irregularidades sin ser detectados. Asimismo, la proyección de cualquier evaluación del sistema de control interno a periodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento con los procedimientos establecidos se puede deteriorar.

Nuestra consideración de la estructura de control interno no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas conforme las normas profesionales en virtud de que fue basado en pruebas selectivas sobre los registros de contabilidad y la información relativa.

Una deficiencia significativa es una condición en la que el diseño o funcionamiento de elementos específicos de la estructura no reducen a un nivel relativamente bajo el riesgo de que errores o irregularidades, en montos que podrían ser importantes en relación con los Estados Financieros, pueden ocurrir y no ser detectadas oportunamente por los empleados en el cumplimiento normal de sus funciones.



Tel: +506-2232-3185
Fax: +506-2291-1648
www.bdocostarica.cr

000484

Oficentro, La Sabana
Edificio 6, 2do piso
San José
COSTA RICA
Apdo. Postal: 863-1150

Hemos organizado nuestra carta de gerencia de la siguiente forma:

- Sistema de calificación de hallazgos
- Anexo 1 Seguimiento a los hallazgos de visitas de auditoría anteriores.

Quedamos a sus órdenes para cualquier ampliación de las recomendaciones incluidas en esta carta a la gerencia.

Atentamente;

Lic. Mario Marín Rodríguez
Socio de Auditoría
San José Costa Rica

Póliza de fidelidad No. 0116 FIG 7
Fecha de vencimiento: 30 de setiembre de 2017
Exento del Timbre de Ley No.6663 por disposición de su artículo 8

Sistema de Calificación de los Hallazgos

Hemos desarrollado un sistema de calificación para evaluar el impacto en los estados financieros de cada una de las debilidades identificadas, tal y como se detalla a continuación:

| <u>Grado</u> | <u>Impacto</u> |
|--------------|---|
| 1 | Debilidades fundamentales de control que pueden conllevar a errores materiales en los estados financieros y eventualmente en una excepción en la opinión sobre los estados financieros auditados. Este asunto debe ser tomado en consideración urgentemente por la Administración. |
| 2 | Debilidades serias de control las cuales, si no son corregidas, podrían convertirse en debilidades fundamentales en el futuro. Este asunto debe ser considerado como alta prioridad por la Administración. |
| 3 | Debilidades menores de control que pueden no conllevar a errores materiales en los estados financieros. Este asunto no necesita ser tomado en consideración de inmediato por la Administración, pero debe ser resuelto durante el desarrollo de los sistemas para mejorar la eficiencia y el control gerencial. |

ANEXO 1

Sistema de Emergencias 911

Carta de Gerencia

Auditoría terminada al 31 de diciembre de 2014

| <u>Hallazgo</u> | <u>Recomendación</u> | <u>Situación actual</u> |
|---|--|--|
| 1. SALDOS NEGATIVOS EN EL AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR. GRADO 2 | | |
| El auxiliar de cuentas por cobrar presenta montos positivos y negativos, los casos negativos representan aproximadamente 65 millones de colones que requieren ser depurados. | Determinar las razones por las que se presentan registros negativos en el auxiliar de cuentas por cobrar, definir e implementar validaciones o controles a nivel de sistemas que identifiquen dichas inconsistencias, de manera que se logren identificar oportunamente, se realicen los registros contables respectivos y se realicen los correspondientes seguimientos de cobro o devolución a los clientes. | Pendiente para el periodo 2015. Con la adopción de las NICSP para el año 2016 la entidad estima lograr eliminar el hallazgo. |
| 2. MEJORAS DE CONTROL INTERNO A CONSIDERAR EN PROCESO DE DESVICULACIÓN DEL ICE DURANTE EL AÑO 2015. GRADO 2 | | |
| De acuerdo con los antecedentes anteriores, ante una desvinculación del Instituto Costarricense de Seguro Social la entidad debe considerar mejorar los siguientes aspectos relacionados con su ambiente de Control Interno: | Elaborar e implementar un plan de acción que determine las medidas que la Administración desarrollará para atender los aspectos observados, considerar disponer del asesoramiento de un externo o experto en la implementación de las Normas Contables. | Pendiente para el periodo 2015. Con la adopción de las NICSP para el año 2016 la entidad estima lograr eliminar el hallazgo. |
| 1. Evaluar, definir e implementar políticas contables que se ajusten a las Normas Contables aceptadas en el país ya sean las Normas Internacionales de contabilidad para el Sector Público (obligatorias a partir del 2016 comparativa al 2015) o las Normas Internacionales de Información Financiera (ya se encuentran vigentes). | | |
| 2. Conforme a la normativa de creación del Servicio ICE 911 y la experiencia actual, definir la forma de registro y control de las cuentas por cobrar a las Operadoras. | | |

| <u>Hallazgo</u> | <u>Recomendación</u> | <u>Situación Actual</u> |
|---|----------------------|-------------------------|
| 3. De acuerdo a la experiencia actual, definir la metodología de las estimaciones de incobrables y control de antigüedad de saldos por cobrar. Coordinar y establecer con el ICE la forma y tipo de declaración de facturación de ingresos que se utilizará para el reconocimiento del ingreso del Servicio 911. | | |
| 2. DIFERENCIAS ENTRE EL SALDO CONTABLE DE LA CUENTA ABSORCIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES Y SU AUXILIAR. (GRADO -3) | | |
| Existe una diferencia entre el Realizar el ajuste pendiente para el periodo 2015. saldo en la cuenta de Absorción correspondiente a la brevedad Para el año 2016, la entidad Activos Intangibles del balance posible, establecer espera solventar la situación. de comprobación conciliaciones periódicas específicamente en la entre el auxiliar y el saldo depreciación amortización contable, de manera que se acumulada con respecto al identifiquen oportunamente saldo que se presenta en el diferencias como las auxiliar de la cuenta determinadas. | | |

| | |
|-------------------------------------|--------------------|
| Saldo según balance de comprobación | 57.254.095,46 |
| Saldo del Auxiliar | 47.393.333,89 |
| Diferencias | <u>(9.860.762)</u> |

3. PROVISIÓN DE VACACIONES SOBRE ESTIMADA. (GRADO -2)

Existe una sobre estimación de Identificar cuales partidas se Este punto se encuentra vacaciones registrado en la vieron afectados ya sea de atendido ya que se realizó un contabilidad. Misma que forma parcial o total, recalcule de las vacaciones inicialmente se presentaba por realizar el cálculo con base en los saldos de que la cuenta 580 "Gastos correspondiente así como su vacaciones al cierre de Acumulados Obligaciones respectivo ajuste. diciembre de 2015 y con los Patronales" contempla los siguientes montos.

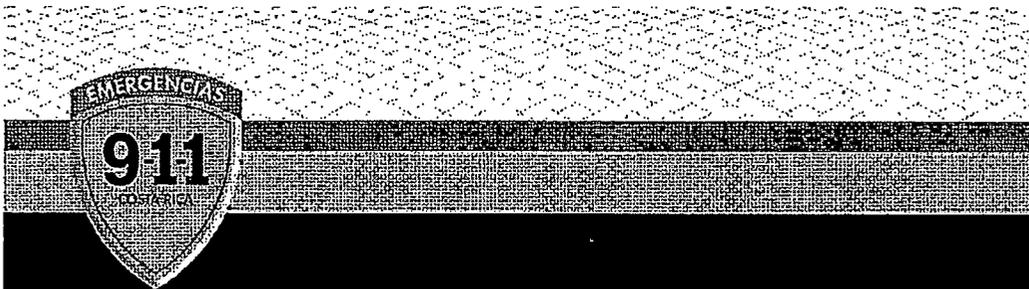
| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Calculo Vacaciones Auditoria | 102.526.087 |
| Calculo Vacaciones 911 (Según ICE) | 200.495.682 |
| Diferencias | <u>(97.969.595)</u> |

Sistema de Emergencias 911

Seguimiento a las observaciones de Auditorías de periodos anteriores.

Hallazgos correspondientes a la auditoría del periodo terminado al 31 de diciembre del 2013 y 2012.

| <u>Hallazgo</u> | <u>Recomendación</u> | <u>Situación actual</u> |
|---|---|-------------------------|
| EL NO REGISTRO EN FORMA ACUMULADA DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS OPERADORES PRIVADOS PORQUE REGISTRAN CON BASE A LA DECLARACIÓN (grado 3) La entidad realiza el registro de los ingresos de los operadores privados mediante el siguiente asiento banco/ ingreso, esto porque se utiliza la declaración jurada como documento de respaldo al registro. | Utilizar una cuenta por cobrar con base en los registros de meses anteriores como un promedio, esto para llevar un control de los ingresos. | Atendido |
| EL NO REGISTRO EN FORMA ACUMULADA DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS OPERADORES PRIVADOS PORQUE REGISTRAN CON BASE A LA DECLARACIÓN (grado 3) La entidad realiza el registro de los ingresos de los operadores privados mediante el siguiente asiento banco/ ingreso, esto porque se utiliza la declaración jurada como documento de respaldo al registro. | Utilizar una cuenta por cobrar con base en los registros de meses anteriores como un promedio, esto para llevar un control de los ingresos. | Atendido |
| FALTA DE FORMALIDAD CON EL ICE RESPECTO A LOS SERVICIOS CONTABLES QUE DICHA INSTITUCIÓN LE BRINDA AL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 YA QUE NO EXISTE CONTRATO ENTRE LAS PARTES. | | |
| EL NO REGISTRO EN FORMA ACUMULADA DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS OPERADORES PRIVADOS PORQUE REGISTRAN CON BASE A LA DECLARACIÓN (grado 3) La entidad realiza el registro de los ingresos de los operadores privados mediante el siguiente asiento banco/ ingreso, esto porque se utiliza la declaración jurada como documento de respaldo al registro. | Utilizar una cuenta por cobrar con base en los registros de meses anteriores como un promedio, esto para llevar un control de los ingresos. | Atendido |
| FALTA DE FORMALIDAD CON EL ICE RESPECTO A LOS SERVICIOS CONTABLES QUE DICHA INSTITUCIÓN LE BRINDA AL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 YA QUE NO EXISTE CONTRATO ENTRE LAS PARTES. Actualmente no existe un contrato formal entre el ICE y el Sistema 911 que defina con claridad los servicios contables que proporciona el ICE y las responsabilidades que tienen que cumplir ambas entidades. | Ambas entidades deben formalizar esta relación y aclarar bajo qué términos se realizaran los servicios contables. | Atendido |



Sistema de Emergencias 9-1-1
Auditoría Interna

19 de octubre del 2017
911-AI-2017-1826

Señora
Guiselle Mejía Chavarría, Directora.
Sistema de Emergencias 9-1-1

Asunto: Datos para la Sutel, fijación tarifaria.

Estimada señora:

Según solicitud del señor César Mora Quirós, del Área de Finanzas y a petición de la Sutel, para cumplir con los requisitos de fijación tarifaria, procedemos a detallar las acciones que, según nuestros registros de control, se han realizado por parte de la Administración, al atender las recomendaciones de varios informes de la Auditoría Interna, relacionada con cuentas de egresos, específicamente, las de gastos.

De igual forma, con indicación de cuáles recomendaciones se han implementado y cuáles, sobre este tema, se mantienen pendientes a la fecha del presente informe.

1. Informe 911-AI-2016-1772, del 16-set-16. Revisión efectuada sobre pagos con Tarjeta Institucional.

Se recibió nota 911-DI-2017-0108, del 17-ene-17, en la que se hace referencia a la publicación de las Políticas para la adquisición de bienes y servicios, mediante la utilización de la tarjeta Institucional.

- Se da por implementada la recomendación.

2. Informe 911-AI-2017-0281, del 10-feb-17. Revisión efectuada sobre contratación administrativa.

Se recibió nota 911-DI-2017-1134, del 27-jun-17, indicando las acciones tomadas por la Administración:

- Se da por implementada la recomendación.

3. Informe 911-AI-2017-0711, del 24-abr-17. Advertencia, pago de servicios de alimentación.

Se recibió nota 911-DI-2017-0930 del 26-may-17, en la que se explica las acciones que se realizarían y mediante correo electrónico del 14-set-17, se comunicó al personal las medidas correctivas, según lo dispuesto por la Administración.

- Se da por implementada la recomendación.

4. Informe 911-AI-2017-1421, del 17-ago-17. Auditoría especial sobre viajes al exterior.

Adicional a ese informe, con fecha 01-set-17, se hizo una ampliación, mediante documento 911-AI-2017-1524, dirigida al señor Francisco Garro Molina, Gerente Corporativo de Administración y Finanzas del ICE, por la preocupación de que se hubiesen infringido varios artículos de la LGCA: el artículo 97 (excepción sobre la posibilidad del recibo de beneficios); el artículo 96 Ter (relacionado con suministrar a un oferente, información que le dé ventaja sobre el resto de proveedores potenciales) y, el artículo 100, (que tiene que ver con obtener por parte de un oferente, ilegalmente, información confidencial que la coloque en una situación de ventaja, a ella, a la empresa de su propiedad o a la empresa para la cual labora, respecto de otros competidores potenciales.

Se recibieron las notas 911-DI-2017-1470 y 911-DI-2017-1672, del 24-ago-17 y 28-set-17, en las que se explica las acciones que se han ido tomando; incluso, que se le trasladó el asunto al ICE, según lo recomendado.

No obstante, al no recibirse aún respuesta de esa Entidad, se mantienen algunas situaciones pendientes, tales como: a) la posible devolución de viáticos cobrados fuera del periodo autorizado para un viaje y para otro, los cobrados sin autorización de salida para el funcionario; b) valorar el establecimiento de responsabilidades, por los incumplimientos de la normativa sobre gastos de viaje al exterior.

Faltaría también, el criterio o posición de la Gerencia Corporativa del ICE, por los señalamientos de esta Auditoría sobre la participación de la Jerarca del Sistema de Emergencias 9-1-1, primero, con las autorizaciones realizadas a las liquidaciones de gastos de viaje y luego, por los aspectos relacionados con la contratación administrativa, específicamente, sobre el proceso licitatorio que se sigue actualmente, para adquirir tecnología de comunicaciones, esto, derivado del análisis a los viajes al exterior, con ocasión de una gira patrocinada por una marca fabricante de esa tecnología.

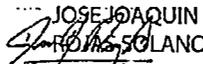
- Este asunto se mantiene pendiente, dentro de los controles de seguimiento de esta Auditoría Interna.

- 5. Informe 911-AI-2017-1441, del 22-ago-17. Revisión efectuada sobre capacitación al personal.

Se recibió nota 911-DI-2017-1514, del 30-ago-17, indicando las gestiones que se realizarían; no obstante, están pendientes de ejecutar algunas acciones, por parte de los titulares subordinados.

- Este asunto se mantiene pendiente, dentro de los controles de seguimiento de esta Auditoría Interna.

Atentamente,

JOSE JOAQUIN

 JOSE JOAQUIN SOLANO
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE JOAQUIN SOLANO SOLANO (FIRMA)
 Número de reconocimiento IDP0:
 serialNumber=CDF-03 0281 0344, cn=ROJAS SOLANO,
 givenName=JOSE JOAQUIN, c=CR, o=PERSONA FINCA,
 email=JOAQUIN.SOLANO@PERSONA FINCA,
 DN=CN=ROJAS SOLANO,
 fecha=2017.08.22 11:04:03 -05'00'

José Joaquín Rojas Solano
Auditor Interno

JJRS/ijrs

c.



César Mora Quirós, Finanzas.
Archivo

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario**Póliza:113****Fecha Doc:**20/09/2017**Ref:****Doc:**20092017**Año:**2017**Mes:**9**Descripción:**Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses deve**Afectó Presupuesto:** NO **Afectó Pagado:** NO**Justificación:**Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses devengados deuda ICE

| Lin. | Ofic. | Doc. | Descripción | Ref | Cuenta | Desc. Cuenta | Monto Ori. | TC | Débitos | Créditos |
|------|-------|-------------|--------------------|---|--------|--------------------|----------------|------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 99 | 01501247... | asiento de reve... | 0150124720170002-1-2-01-01-03-1-16151-1-01 | | títulos y valor... | 421,827,227.72 | 1.00 | 421,827,227.72 | 0.00 |
| 2 | 99 | 20092017 | asiento de reve... | 05012472017 0003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01 | | superavit o def... | 269,169,387.81 | 1.00 | 0.00 | 269,169,387.81 |
| 3 | 99 | 20092017 | asiento de reve... | 0150124720170005-2-1-02-02-05-1-16151-1-01-9-00-00-01-01-10 | | intereses sobre... | 152,657,839.91 | 1.00 | 0.00 | 152,657,839.91 |
| | | | | | | | | | 421,827,227.72 | 421,827,227.72 |

Total Póliza: 113

Elaborado por el usuario maguillar el día 25/09/2017

Aplicado por el usuario: maguillar el día 25/09/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario**421,827,227.72 421,827,227.72**

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:115 **Fecha Doc:**20/09/2017 **Ref:**015012472017 **Doc:**015012472017

Descripción:Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1

Año:2017 **Mes:**9
Afectó Presupuesto: NO **Afectó Pagado:** NO

Justificación:Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1

| Lin. | Ofic. | Doc. | Descripción | Ref | Cuenta | Desc. Cuenta | Monto Ori. | TC | Débitos | Créditos |
|------|-------|-------------|--------------------|--|--------------------|--------------|----------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 99 | 01501247... | asiento de reve... | 0150124720170002-1-1-04-99-99-1-16151-1-01 | otros documento... | | 361,462,960.00 | 1.00 | 361,462,960.00 | 0.00 |
| 2 | 99 | 01501247... | asiento de reve... | 0150124720170003-1-5-01-01-1-99999-1-01 | superavit o def... | | 361,462,960.00 | 1.00 | 0.00 | 361,462,960.00 |

Total Póliza: 115

361,462,960.00 361,462,960.00

Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017 Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

361,462,960.00 361,462,960.00

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario**Póliza:**123 **Fecha Doc:**20/09/2017**Ref:**015012472017**Doc:**015012472017**Año:**2017**Mes:**9**Descripción:**reversión Cuenta por pagar ICE**Afectó Presupuesto:** NO **Afectó Pagado:** NO

| Lin. | Ofic. | Doc. | Descripción | Ref | Cuenta | Desc. Cuenta | Monto Ori. TC | Débitos | Créditos | |
|---|-------|-------------|--------------------|--|--------------------|--------------|---|------------------|------------------|--|
| 1 | 99 | 01501247... | reversión cuent... | 0150124720170002-2-1-04-99-99-1-16151-1-01 | otros documento... | | 5,060,480,841.061.00 | 5,060,480,841.06 | 0.00 | |
| 2 | 99 | 01501247... | reversión cuent... | 0150124720170003-1-5-01-01-1-99999-1-01 | superavit o def.. | | 5,060,480,841.061.00 | 0.00 | 5,060,480,841.06 | |
| Total Póliza: 123 | | | | | | | | 5,060,480,841.06 | 5,060,480,841.06 | |
| Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017 | | | | | | | Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017 | | | |
| Total Concepto: 0 Asientos de Diario | | | | | | | | 5,060,480,841.06 | 5,060,480,841.06 | |

