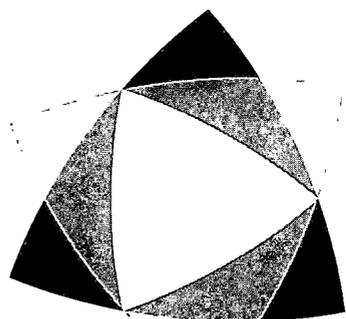


GESTIÓN # GCO-TMI-01966-2014

GESTIÓN # GCO-TMI-01966-2014



sutel

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

Promueve:

Sistema de emergencias 9-1-1

Costa Rica

Asunto:

"Petitoria de fijación tarifaria

para el año 2015."

Observaciones:

○
○

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:42:28 p.m.



AUTO DE APERTURA

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, atendiendo solicitud de la Dirección General de Mercados, procede a la apertura del expediente **GCO-TMI-01966-2014**

PROMUEVE:

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA.

ASUNTO:

“Petitoria de fijación tarifaria para el año 2015.”

San José, 18 de septiembre de 2014





17 de setiembre del 2014
6020-DI-1226-2014

Señores
Junta Directiva
Superintendencia de Telecomunicaciones

Asunto: Estudio tarifario para el año 2015.

Estimados señores:

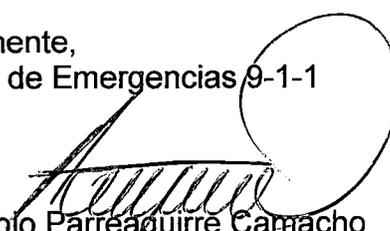
En cumplimiento al párrafo tercero del artículo 7 de la ley 7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, se procede a hacer entrega de la solicitud de Fijación Tarifaria para el año 2015, en versión digital, tres copias en los CD adjuntos.

Cabe mencionar que según la Resolución RCS-010-2014, se le solicitaba al Sistema una serie de requerimientos a ser incluidos dentro del presente estudio, los cuales ya fueron abordados en el informe semestral presentado a esta Superintendencia el día 07 de agosto mediante la nota número 6020-DI-0925-2014.

Cualquier información adicional, con gusto será facilitada por los funcionarios Javier Bolaños Céspedes al teléfono 2522-2719, correo jbolaños@911.go.cr, y la señora Patricia Hernández Mata al teléfono 2522-2703, correo phernandez@911.go.cr.

Se agradece su atención.

Atentamente,
Sistema de Emergencias 9-1-1

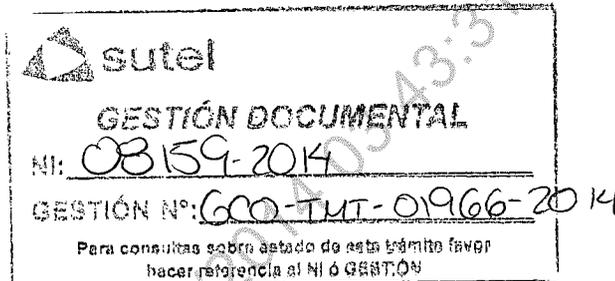

José Fabio Parreaguirre Camacho
Director

JFPC/PHM/kips

☐: Sistema de Emergencias 9-1-1
Javier Bolaños Céspedes, Finanzas 9-1-1
Patricia Hernández Mata, Proceso Soporte a la Gestión 9-1-1
Consecutivo

LA LLAMADA
MAS IMPORTANTE
DE SU VIDA

TEL 2522 2700 FAX 2522 2756
jparreaguirre@911.go.cr





Copia Impresa del Digital por cmybarias el 10/11/2014 03:43:32 p.m.



Solicitud de Fijación Tarifaria

Año 2015

Copia Impresada Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:43:33 p.m.



Tabla de contenido

I.	INTRODUCCION	3
II.	RESEÑA HISTÓRICA	4
	Antecedentes	4
III.	DIRECCION ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	6
	3.1 VISIÓN.....	6
	3.2 MISIÓN	6
	3.3 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.....	7
	3.4 VALORES ORGANIZACIONALES.....	7
	3.5 OBJETIVO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1.....	8
	3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	8
	3.7 ACCIONES ESTRATÉGICAS.....	10
	3.8 METAS ESTRATÉGICAS.....	10
IV.	ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	15
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
V.	PLAN ANUAL OPERATIVO INSTITUCIONAL Y POR ÁREA	17
VI.	PROYECCIÓN DE INGRESOS	20
VII.	ANTECEDENTES QUE JUSTIFICAN ESTA SOLICITUD DE FIJACIÓN TARIFARIA	24
	7.1 ANÁLISIS FINANCIERO 2013	24
	7.2 CUADROS DE VARIACION DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE CAJA 2013,2014 Y LOS MONTOS DEL PRESUPUESTO 2015	27
VIII.	JUSTIFICACION PETITORIA	33
IX.	TABLA DE ANEXOS	34



I. Introducción

En Cumplimiento al párrafo tercero del artículo siete de Ley N°.7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, en este documento se presenta la justificación para la fijación tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1, que contiene los Estados Financieros del período 2013, Informes de Ejecuciones del Presupuesto de Caja 2013, los Planes Operativos por Procesos 2014 y 2015, el Presupuesto de Operación e Inversión del año 2014 y 2015.

Además se incluye la expectativa de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, proveniente de los Operadores de Telecomunicaciones, así como de Multas por mal uso del Sistema, para el año 2015.

Finalmente se solicitará que la tarifa del 1% sea conservada, para poder cubrir las necesidades primordiales y garantizar un adecuado funcionamiento de la atención de llamadas de emergencia para la ciudadanía.



II. Reseña Histórica

Antecedentes

El Sistema de Emergencias 9-1-1 se inicia en 1988 con la inquietud del Ing. Jorge Manuel Dengo Obregón, quien luego de visitar y observar los servicios de emergencia de los Estados Unidos que trabajan bajo el número 9-1-1, creyó importante que Costa Rica contara, de igual forma, con un único número para la atención de llamadas de emergencia, y facilitar así la ayuda a las personas que lo necesitaran, esto por la facilidad que tendrían los clientes de acceder por un solo número a cualquiera de las instituciones de respuesta del país.

En 1990, el Dr. Humberto Trejos Fonseca, Director de la Comisión Nacional de Emergencias, convocó a una reunión a representantes de las diferentes instituciones de emergencia del país, para reanudar la idea del Ing. Dengo. Se proponen así la meta de crear un Sistema de Emergencias 9-1-1 para Costa Rica, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta y atención a los eventos de emergencia. Es así como se llevó a cabo un estudio de factibilidad, partiendo de las necesidades de los distintos participantes, requerimientos financieros y recursos humanos del país. Se hizo, además, un estudio tecnológico a fondo para evaluar los posibles beneficios y perjuicios que las configuraciones de sistemas y opciones de equipo ofrecidas por varios fabricantes, podrían dar a nuestro país.

El 21 de enero de 1994 y siendo parte de la Comisión Nacional de Emergencias, se inauguró el Sistema de Emergencias 9-1-1, novedoso sistema que colocó a Costa Rica a la vanguardia en América Latina, con un moderno servicio de calidad, tecnología y recurso humano capacitado para la atención de llamadas de emergencia. En 1995, el 9-1-1 pasó a formar parte del Instituto Costarricense de Electricidad, por la afinidad que tiene el sistema en cuanto a tecnología y telecomunicaciones con esta institución.

El 18 de diciembre de 1995, se aprueba la Ley 7566, Creación del Sistema de Emergencia 9-1-1, en la cual se indica:



"Artículo 1: Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad.

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

El Sistema de Emergencia 9-1-1 fue creado como un órgano de desconcentración máxima, adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, para lo cual fue dotado con una personería jurídica instrumental y sometido a las disposiciones del Derecho Público.

La figura de la desconcentración máxima, se encuentra desarrollada en el artículo 83 de la Ley General de la Administración Pública, el cual señala que "...se está en presencia de esta, cuando el superior no pueda avocarse las competencias del inferior, revisar o sustituir la conducta de este de oficio o a la instancia de parte, ni tampoco pueda girar órdenes, instrucciones o circulares al inferior".

Las instituciones que conforman la Comisión Coordinadora el 9-1-1 fueron inicialmente las siguientes:

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

La Ley de creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N°7566 y sus reformas se presentan en el Anexo N°1.



III. Dirección Estratégica del Sistema de Emergencias 9-1-1

3.1 Visión

Visión:

Ser una Institución referente por su compromiso en el nivel de apoyo y seguimiento en la atención de las emergencias.

3.2 Misión

Misión:

Brindar atención oportuna a las llamadas de emergencias de los habitantes del territorio nacional, con respaldo tecnológico asegurando la calidad en el servicio.



3.3 Políticas Organizacionales

Políticas:

- Asegurar a todos los ciudadanos el acceso al servicio de llamadas de emergencia.
- Asegurar la calidad en la entrega de los servicios.
- Fomentar el uso de las tecnologías de información.
- Confidencialidad de la información según normativa vigente.
- Trabajo en equipo con enfoque a resultados y rendición de cuentas.
- Incorporar la Responsabilidad Social dentro de la Planificación.

3.4 Valores Organizacionales



Estos valores se definen como:

- **Colaboración:** Capacidad para trabajar o cooperar con otras personas y otras organizaciones con un fin.
- **Desarrollo Humano:** Capacidad para desarrollar el potencial intelectual y emocional de cada trabajador, asegurando un mejoramiento en su calidad de vida.



- **Excelencia:** Es la cualidad por la que una persona aspira y busca lo mejor, en todo lo que es y todo lo que hace. Este valor se puede hacer efectivo mediante la innovación, confiabilidad, servicio oportuno, búsqueda permanente de la calidad, resultados, profesionalidad y el trabajo en equipo.

3.5 Objetivo del Sistema de Emergencias 9-1-1

El artículo N° 1 de la Ley 7566 "Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1", establece como objetivo del ente:

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

3.6 Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos:

- Brindar el servicio de atención de emergencias en el Territorio Nacional.
- Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las Instituciones adscritas.
- Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado.
- Contar con una organización de alto rendimiento.
- Administrar los recursos Institucionales.
- Gestionar un sistema de información y educación para la población sobre la importancia del sistema de emergencias 9-1-1.



Se ha definido una estrategia para cada objetivo estratégico como se muestra a continuación:

- **Brindar el servicio de atención de emergencias en el Territorio Nacional.**

Estrategia: Entrega del Servicio

Integrar el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario y su finalidad es gestionar la atención de emergencias a nivel nacional, a través de las operaciones del sistema, de forma oportuna y con calidad de servicio.

- **Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas.**

Estrategia: Apoyo y Seguimiento

Asegurar a través de la mejora continua una respuesta eficaz a la gestión operativa, así como ofrecer el apoyo necesario para que la participación sea más eficiente en la atención de las emergencias, con la finalidad de que la sociedad se beneficie.

- **Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado.**

Estrategia: Calidad

Cumplir con el nivel de servicio requerido por la población y su finalidad es sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización para maximizar la eficiencia global.

- **Contar con una organización de alto rendimiento y administrar los recursos institucionales.**

Estrategia: Gestión Interna

Direccionar la organización de una cultura funcional hacia una organización de aprendizaje y su finalidad es identificar y desarrollar buenas prácticas de gestión, que se apliquen con diligencia a través de todas las funciones organizativas, estableciendo objetivos,



desarrollando y reteniendo el talento. Así mismo, garantizar una adecuada utilización de los recursos institucionales.

➤ **Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educación para la población sobre la importancia del sistema de emergencias 9-1-1.**

Estrategia: Comunicación

Lograr a través de la comunicación un clima propicio para el logro de los objetivos y fortalecimiento de la imagen y su finalidad es desarrollar canales efectivos para el intercambio de información con la sociedad que permitan un mejor posicionamiento de la imagen, así como educar a la población como parte de la Responsabilidad Social del Sistema.

3.7 Acciones Estratégicas

Son aquellas acciones conducentes a los objetivos estratégicos, basados en la visión global de la planificación, es decir aquellas que le servirán a la Administración Superior para evaluar el cumplimiento de los objetivos, por lo que cada objetivo estratégico tendrá sus acciones estratégicas.

3.8 Metas Estratégicas

Las metas estratégicas le proponen a las acciones estratégicas su tiempo para ejecutarse y su nivel de alcance del objetivo estratégico en el tiempo propuesto. Estas metas, las acciones estratégicas junto con los indicadores que son los que miden cuantitativamente el cumplimiento de las acciones estratégicas. A continuación se presenta el Mapa Estratégico General y los Mapas por Estrategias:



Mapa Estratégico					
Sistema de Emergencias 9-1-1	Objetivo Estratégico	Estrategia	Acciones Estratégicas		
	Brindar el Servicio de Atención de Emergencias en el territorio Nacional	Entrega del Servicio	Soporte Tecnológico	Atención de llamadas	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio
	Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas	Apoyo y Seguimiento	Fortalecer el concepto de Sistema de Emergencias 9-1-1/Instituciones Adscritas		
	Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado	Calidad	Gestión del Post Servicio		
	Contar con una organización de alto rendimiento	Gestión Interna	Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica		Gestionar el desarrollo de las personas
	Administrar los Recursos Institucionales		Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Gestión Administrativa	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución
	Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educar a la población sobre la importancia del sistema de emergencias	Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional		Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema

Copia Impresa del Digital por Cynthia Rojas el 10/11/2014 03:43:45 p.m.



MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1			
Estrategia	Entrega del Servicio		
Objetivo Estratégico	Brindar el servicio de atención de emergencias a la población Nacional		
Acción Estratégica	Soporte Tecnológico	Atención de llamadas	Realizar un Plan de Continuidad del Servicio
Metas Estratégicas	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Coordinar e implementar un Centro Alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para noviembre del 2015
Indicadores	(Tiempo durante el cual las aplicaciones y equipos de comunicación estuvieron disponibles / Tiempo total en el periodo de medición) * 100	(Eventos prioridad 1 atendidos / incidentes prioridad 1 generados) * 100 (Eventos prioridad 2 atendidos / Incidentes prioridad 2 generados) * 100 (Q de llamadas atendidas / Q total de llamadas ingresadas al sistema) * 100	% de avance del Proyecto Plan de Continuidad del Servicio
Acciones Operativas	Operaciones día a día	Operaciones día a día	Plan de Continuidad del Servicio

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	
Estrategia	Apoyo y Seguimiento
Objetivo Estratégico	Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas
Acción Estratégica	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1/ Instituciones Adscritas
Metas Estratégicas	Integración Operativa de un 90% para el 2015
Indicadores	(Q de incidentes sin asignación de recursos / Q de incidentes generados para cada institución) * 100 (Q de incidentes atendidos por Institución / total de incidentes generados para cada Institución) * 100
Acción Operativa	Operaciones día a día



MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1		
Estrategia	Calidad	
Objetivo Estratégico	Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado	
Acción Estratégica	Gestión del Post Servicio	
Metas Estratégicas	Lograr no menos de un 90% en la satisfacción de los usuarios	Atención del 100% de las inconformidades por llamadas atendidas
Indicadores	Una medición anual para el nivel de satisfacción del cliente	$(Q \text{ quejas resueltas a tiempo} / Q \text{ quejas total}) * 100$
Acciones Operativas	Realizar una encuesta de satisfacción al cliente	Revisión de procedimiento para el trámite de quejas

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1						
Estrategia	Gestión Interna					
Objetivo Estratégico	Contar con una organización de alto rendimiento					
Acción Estratégica	Gestionar el desarrollo de las personas					Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica
Metas Estratégicas	Contar con un nivel de desempeño mayor o igual a un 98% por horario de trabajo	Nivel de ausentismo	Horas de capacitación empleado	Realizar un estudio de satisfacción laboral anual	Grado de motivación de los empleados	Plan Estratégico 2014-2019
Indicadores	$(\text{Tiempo total empleado en la atención de las llamadas} / \text{total de horas trabajadas en cada horario}) * 100$	% de ausentismo	% de horas de capacitación empleado	Índice de satisfacción laboral	% de motivación de los empleados	% de avance de la implementación
Acciones Operativas	Proyecto incentivos por desempeños	Informe mensual	Informe trimestral	Informe mensual	Proyecto incentivos por desempeños	Direccionamiento estratégico



MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1				
Estrategia	Gestión Interna			
Objetivo Estratégico	Administrar los Recursos Institucionales			
Acción Estratégica	Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Gestión Administrativa	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución.	Gestionar el Programa de la Salud y Seguridad Ocupacional
Metas Estratégicas	Elaboración del SEVRI Institucional y por Procesos Elaborar una Autoevaluación Institucional y por Procesos Dos Rendiciones de cuentas al año	Tiempo de duración de la Contratación Administrativa, Ejecución presupuestaria. Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100% en el 2015	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015
Indicadores	Una autoevaluación anual Institucional y por Procesos. Un estudio de riesgos Institucional y por Procesos. Dos rendiciones de cuentas por Procesos.	% de cumplimiento en las operaciones	% de avance del Proyecto Responsabilidad Social	% de avance del Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional
Acciones Operativas	Revisión del manual operativo SEVRI, capacitación sobre el tema y realización de un estudio de riesgo por Proceso. Aplicación de formularios de autoevaluación y seguimiento a las acciones de mejora. Rendición de cuentas semestral	Operaciones día a día	Proyecto RSA	Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1		
Estrategia	Comunicación	
Objetivo Estratégico	Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educación para la población sobre la importancia del Sistema de Emergencias 9-1-1	
Acción Estratégica	Gestionar la comunicación Institucional	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema
Metas Estratégicas	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015
Indicadores	% avance del Proyecto Plan de Comunicación	% avance del proyecto
Acciones Operativas	Proyecto Comunicación	Proyecto Educar

En el Anexo N°2 se presenta el Plan Estratégico 2015-2019



IV. Organigrama del Sistema de Emergencias 9-1-1

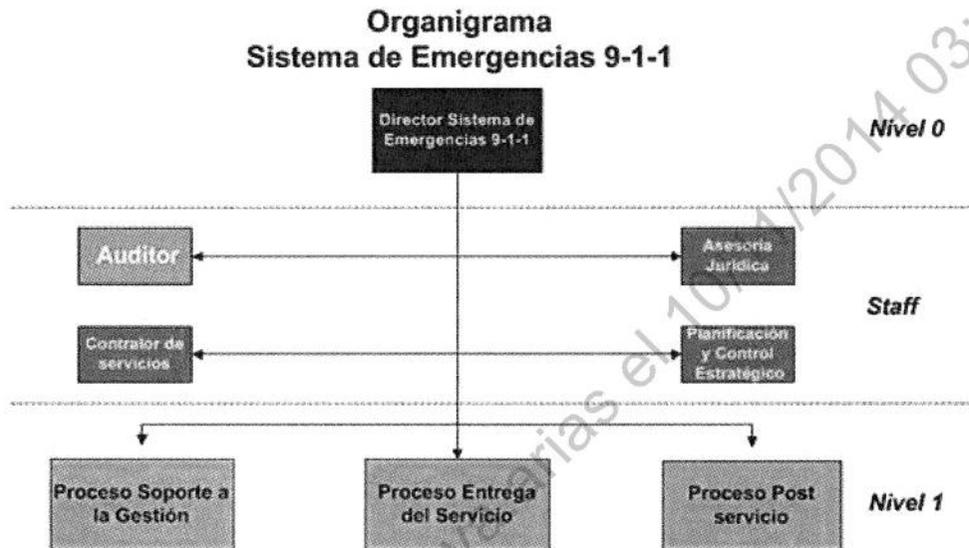
El 9-1-1 cuenta con una estructura organización vertical, la cual ubica a la Comisión Coordinadora en un primer plano dentro del organigrama. Esta Comisión es la encargada de coordinar en el ámbito operacional, procedimientos conjuntos de atención para los diversos tipos de emergencia, los cuales son oficializados bajo el conocimiento y aprobación de esta. Otra de las funciones de la Comisión es la aprobación del presupuesto anual para la institución.

En el segundo nivel se ubica el Director del 9-1-1, cuyas funciones están definidas por Ley¹, este funcionario es el máximo jerarca de la organización y es nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Existen formalmente constituidos 3 procesos de gestión, a saber: Soporte a la Gestión, Entrega del Servicio y Post servicio, este último no está implementado como tal, sin embargo su función se encuentra recargada en el proceso de Entrega del Servicio, lo anterior dado la limitación presupuestaria del Sistema.



En los niveles siguientes del organigrama, se definen los diferentes procesos de la organización.



En el Anexo N°3 se presentan cuadros resumen con el detalle de la cantidad de personal por Área.



V. Plan Anual Operativo Institucional y por Área

En el cuadro siguiente se presenta el Plan Anual Operativo Institucional correspondiente al año 2015, en este se presenta el alineamiento estratégico, las acciones estratégicas, su métrica y las actividades operativas para lograr la acción propuesta, asimismo el presupuesto que se requiera para la realización de la actividad. Cabe mencionar que aquellas actividades que no indican presupuesto son porque son realizadas con recursos humanos únicamente, no incluye ni recursos materiales ni financieros, y como no se tiene aún un costeo por actividades, no se puede definir su costo específico.

Así mismo mencionar para una mejor comprensión de la información que dentro del plan operativo se indican actividades con prioridad 2, las mismas son actividades deseables para la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1, pero al estar tan limitada la asignación de los recursos se mantienen con esta prioridad a la espera de asignación de recursos ante una eventual modificación presupuestaria, si por alguna razón no se pudiera llegar a concretar alguna de las actividades en prioridad 1 y queden recursos disponibles para su asignación.

En el Anexo N°4 se presenta el Plan Operativo Anual del año 2015 con mayor detalle, mientras que el detalle de los planes operativos por área del año 2015, se presenta en el Anexo N°5.

En el Anexo N° 6 se adjunta copia del Acta número 7-2014 de la Sesión Ordinaria de la Comisión Coordinadora con el acuerdo de aprobación del Presupuesto 2015.



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015					
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1					
Estrategia	Acción Estratégica	Meta Estratégica	Actividades Operativas	Presupuesto	Prioridad
Entrega del Servicio	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Servicio de recepción y trámite de las llamadas de emergencia por personal de empresa contratista	€204.120.000,00	1
		Disponibilidad de una 99.5% de la infraestructura tecnológica	Gestión de la planilla Entrega del servicio	€1.672.624.000,00	1
	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e implementar un centro alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Implementación y mantenimiento de sitio alterno	€6.300.000,00	2
			Pago ICE por infraestructura tecnológica e instalaciones físicas	€2.700.000,00	2
	Soporte tecnológico	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Gestión de la red de comunicación de datos	€115.000.000,00	1
			Gestión de software y hardware para la atención y trámite de llamadas	€364.221.000,00	1
			Adquirir 3 puestos de operador para teletrabajo (3 estaciones de trabajo)	€11.115.000,00	2
			Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (netsupport)	€8.190.000,00	2
			Gestión de la infraestructura de voz	€66.000.000,00	1
			Servicios Telecomunicaciones ICE	€177.500.000,00	2
Disponibilidad de una 93% de las unidades de A.A			Gestión de equipos de climatización	€5.450.000,00	1
Apoyo y Seguimiento	Tiempo promedio de atención de incidentes (prioridad)	Adquirir 2 unidades de A.A como repuesto	€900.000,00	2	
		Disponibilidad de un 99.5% mensula de las plantas eléctricas y UPS's	Gestión de plantas eléctricas y UPS's	€2.830.000,00	2
		Renovación de bancos de baterías para UPS en despachos en San José (40 baterías)	€520.000,00	2	
		Taller de mejora continua	€2.500.000,00	1	
Calidad	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1 / Instituciones Adscritas	Lograr no menos de una 90% en la satisfacción de los usuarios	Programa de mejora continua	€0,00	1
		Atención del 100% inconformidades por llamadas atendidas	Procedimientos administrativos para el cobro multas	€0,00	1
		Lograr el Trámite de envío a cobro de 80 expedientes por mes	Gestión Interinstitucional	€18.000.000,00	1
		Atender oportunamente las inconformidades denuncias o sugerencias que presentan los usuarios	Atender el 100% inconformidades recibidas	€0,00	1
		Medición de la Satisfacción del Cliente	Aplicar anualmente a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios	€1.000.000,00	2
		Promover el mejoramiento continuo	Fortalecer la Contraloría de Servicios	€0,00	1
Gestión Interna	Gestión Administrativa	Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Renovación de equipos de cómputo para la gestión administrativa	€11.700.000,00	2
			8 Estaciones de trabajo	€8.424.000,00	2
		Actualizar la aplicación de Control Interno para Febrero, 2015	Actualización de aplicación para la Autoevaluación de Control Interno (Synergy)	€2.350.000,00	2
		Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Implementación de aplicación para el filtrado de contenido Web	€2.047.500,00	2
		Lograr la disponibilidad de un 95% para la aplicación Gestión de Riesgos	Automatizar la valoración del riesgo institucional y el seguimiento a las acciones de mejora	€1.800.000,00	2
		Gestión de la planilla administrativa	€523.159.000,00	1	

Fuente: Planificación, Sistema de Emergencias 9-1-1



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1



Estrategia	Acción Estratégica	Meta Estratégica	Actividades Operativas	Presupuesto	Prioridad
Gestión Interna	Gestión Administrativa	Tiempo de duración de la contratación administrativa Ejecución presupuestaria Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Gestión de los recursos generales	€10.881.728,00	1
			Transferencias corrientes	€85.000.000,00	1
			Gestión de compras	€4.500.000,00	1
			Gestión del almacén	€0,00	1
			Gestión de la flota vehicular	€3.900.000,00	1
			Gestión de pago de servicios	€349.287.408,00	1
			Servicios Telecomunicaciones	€2.500.000,00	2
			Servicios administrados ICE SOIN	€135.000.000,00	1
			Servicios ICE Gestión Productiva	€340.000.000,00	2
			Servicio de cable TV	€264.000,00	1
			Servicios Administrativos ICE	€180.000.000,00	2
			Gestión del Presupuesto	€22.000.000,00	1
			Control de activos	€500.000,00	2
			Gestión de los Ingresos	€0,00	1
			Contabilidad y Tesorería	€6.000.000,00	1
Gestión Interna	Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	Gestión de la seguridad y salud ocupacional (Poliza riesgos Trabajo)	€5.000.000,00	1
	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%	Gestión responsabilidad social y ambiental	€0,00	1
	Gestionar el desarrollo de las personas	Contar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100% Nivel de desempeño de un administrativo de un 100% Nivel de ausentismo. Grado de motivación de los empleados Horas de capacitación por empleado	Gestión del Capital Humano y Desarrollo	€10.000.000,00	2
			Gestión del desempeño	€0,00	1
	Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica empresarial	Plan Estratégico 2014-2019	Preparación de POA'S y Presupuesto	€0,00	1
			Actualización del Plan Estratégico	€0,00	1
			Asesoría sobre Administración de Proyectos	€0,00	1
			Evaluación de la Gestión del Sistema a través de indicadores	€0,00	1
	Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Elaborar una Autoevaluación anual por Procesos. Elaboración del SEVRI anual y por procesos. 2 Rendiciones de cuentas al año.	Autoevaluación	€0,00	1
			Maduración del S.C.I	€0,00	1
			Estudios de Riesgos	€0,00	1
			Asesoría y seguimiento a las acciones de mejora de los Estudios de Riesgos Operacionales	€0,00	2
			Rendición de Cuentas	€0,00	1
			Sistema de Información de la C.G.R	€0,00	1
	Gestión Administrativa	Nivel desempeño de un administrativo de un 100%	Actualización sobre Control Interno	€0,00	1
Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Planeación de estrategias de comunicación interna.	€3.000.000,00	2
			Elaboración de campañas internas para las diferentes áreas del sistema, según solicitudes	€0,00	1
	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015	Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1	€305.000.000,00	2
Proyección ICE				€3.191.898.136,00	
Proyección privados				€720.000.000,00	
Dinero de Multas				€18.000.000,00	
				€3.929.898.136,00	
Presupuesto Prioridad 1				3.929.898.136,00	
Presupuesto Prioridad 2				1.078.376.500,00	
Total				€5.008.274.636,00	
Presupuesto aprobado				€3.929.898.136,00	

Fuente: Planificación, Sistema de Emergencias 9-1-1



VI. Proyección de Ingresos

Tal como muestra el informe presentado por SUTEL sobre las estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Informe 2010-2013, se indica que el mercado total de las telecomunicaciones ha venido en aumento en los años en mención, no obstante, los ingresos que están sujetos a la tasa de financiamiento del 9-1-1, han venido mostrando una tendencia a la baja, ya sea por los cambios en general en el mercado de telecomunicaciones, la disminución en las tarifas, en el consumo de servicios de voz, así como en la migración a servicios de datos no tasados actualmente por el 9-1-1.

Por ejemplo, al analizar el gráfico "Ingreso total sector telecomunicaciones según servicio", (tomado de la página 35, en el gráfico 2 del referido informe), se evidencia que se ha presentado una disminución en los ingresos porcentuales que representan la telefonía básica tradicional, a la vez que se da un crecimiento en los ingresos provenientes de los servicios de Internet, componente no sujeto a la tasa del 9-1-1, por su parte la telefonía móvil excluyendo internet móvil también muestra una tendencia ligeramente a la baja.

 **Gráfico 2. Ingreso total sector telecomunicaciones según servicio**
2011 - 2013
Cifras anuales en porcentaje



Nota: El rubro "internet" contempla internet fijo (alámbrico e inalámbrico) e internet móvil. Mientras que el rubro "telefonía móvil" excluye el servicio de acceso a internet móvil.
Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados

8

puntos porcentuales
creció la participación
de los ingresos
aportados por los
servicios de acceso a
Internet entre el 2011
y 2013.



Si se analiza la información presentada en la tabla Ingreso Total del Sector Telecomunicaciones, en donde el rubro telefonía móvil incluye los datos de internet móvil, se hace evidente que el crecimiento en este servicio viene dado principalmente por el internet, que como ya se mencionó no es un servicio tasado por el 9-1-1.



Tabla 10. Ingreso total del sector telecomunicaciones según servicio
2011 - 2013
Cifras anuales en millones de colones

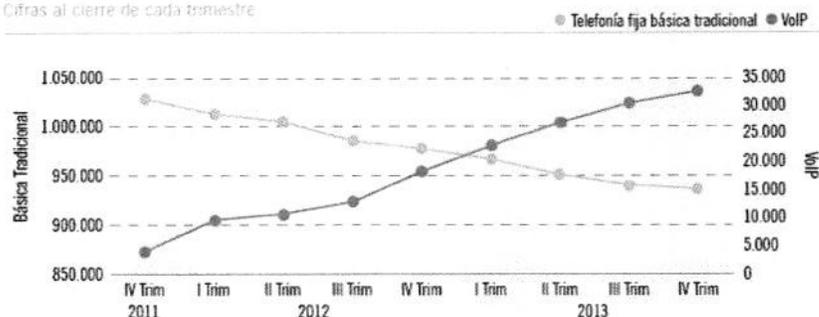
Servicio	2011	2012	2013
Telefonía móvil	239.238	273.247	292.813
Telefonía básica tradicional y telefonía VoIP	46.326	44.539	43.938
Internet	85.119	108.920	161.914
Líneas arrendadas	24.535	34.052	41.101
Total	395.218	460.758	539.766

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados

Adicionalmente al revisar el ingreso de la telefonía básica tradicional y telefonía IP, de acuerdo con la información presentada en el cuadro anterior mantiene un ingreso similar para cada período, no obstante al ver y analizar en conjunto esta información con la mostrada en el gráfico Suscripciones al servicio de telefonía básica tradicional y telefonía VoIP, la cantidad de suscripciones entre un servicio y otro se puede notar que estos han variado de manera inversamente proporcional, siendo que los servicios IP son mayormente datos, lo que representa una disminución a los ingresos tasados por el 9-1-1.



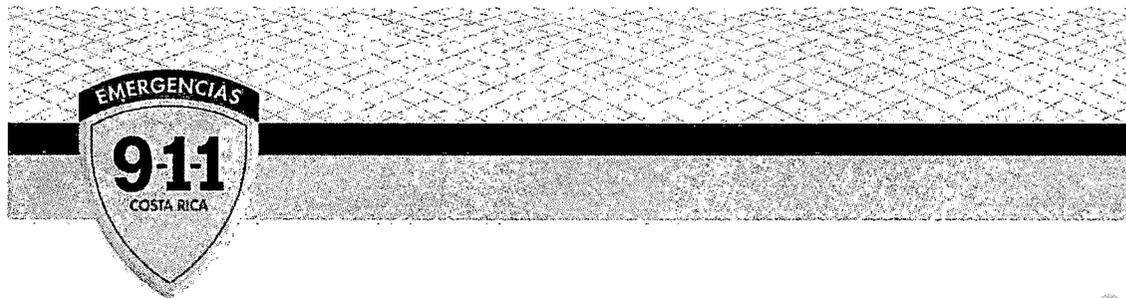
Gráfico 7. Suscripciones al servicio de telefonía básica tradicional y telefonía VoIP
2011 - 2013
Cifras al cierre de cada trimestre



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados

97%

de las líneas fijas corresponde a líneas de telefonía básica tradicional.

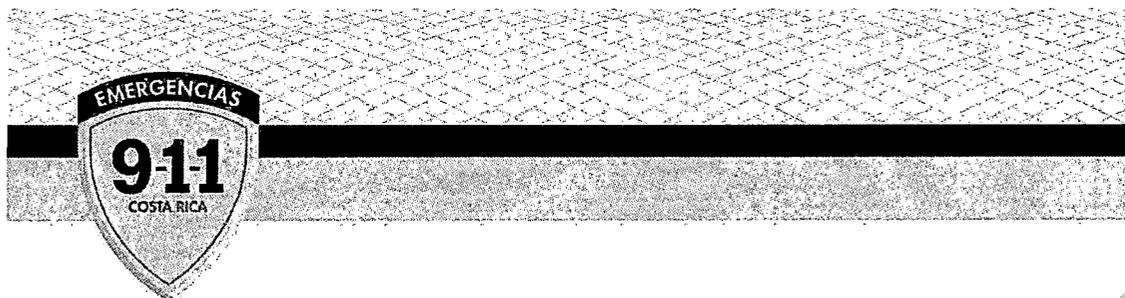


Este análisis sobre la caída de los ingresos tasados por parte del 9-1-1 es consecuente al efectuado por la SUTEL que en la página 68 del informe refiriéndose particularmente al comportamiento de los ingresos por voz de los servicios móviles que indica:

“...mientras que los rubros de voz y SMS/MMS disminuyeron su participación relativa trimestral en 10 y 7 puntos porcentuales respectivamente, durante el período analizado, en el total de ingresos generados por las redes móviles, el servicio de datos móviles experimentó un incremento de 16 puntos porcentuales. Así, el servicio de voz redujo su participación relativa dentro del ingreso total, de 73 % en el primer trimestre de 2011, a un 63 % en el cuarto trimestre de 2013. Lo mismo sucedió con el ingreso por SMS/MMS, que pasó de representar el 17 % del ingreso total a un 10 %, en el mismo período. Por el contrario el servicio de Internet pasó de un 10 % a un 26 % de participación relativa, dentro del ingreso total.”

El resultado es nuestro, y continúa diciendo en la página 69: *“A pesar de que el ingreso total asociado al servicio telefónico móvil mostró una tendencia creciente en el período 2011-2013, el ingreso promedio mensual por suscripción se redujo en un 61 %, donde pasó de 6.012 a 3.744 colones.*

Considerando que una caída del ingreso promedio por suscripción es consecuencia de una disminución en el consumo, en las tarifas o en ambos, así como que la reducción en el consumo de los servicios tradicionales de la telefonía móvil (voz y SMS/MMS) se ha visto amortiguada por el incremento en el consumo de datos móviles, es posible asumir en primer término, que las tarifas promedio de los diferentes servicios móviles han tendido a la baja, como resultado de las promociones realizadas por los operadores, con el propósito de mantener e incrementar el respectivo número de suscriptores.”

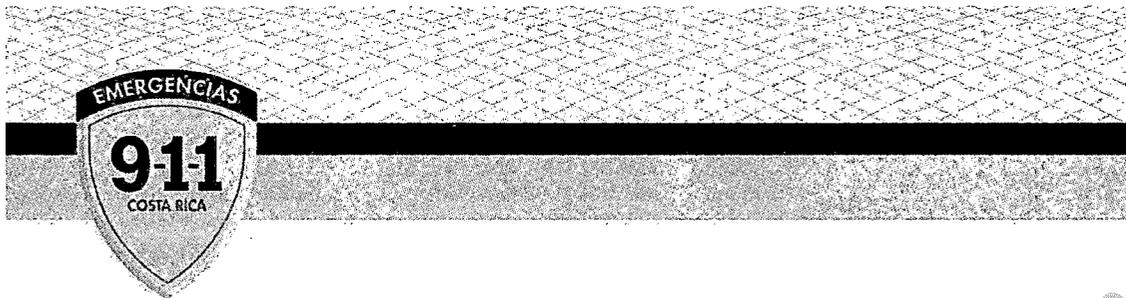


Así las cosas para el año 2014 el Sistema de Emergencias 9-1-1 realizó una proyección de los ingresos, obteniendo información de las expectativas de Ingreso ICE 2015, según la información recibida por el área de finanzas de la Gerencia de Telecomunicaciones del ICE (Anexo N°7) y de una estimación realizada para los operadores privados valorando el comportamiento histórico de los dos años anteriores, así como la tendencia de los últimos meses, para lo cual se realizó una proyección de manera lineal, también se toma en consideración los ingresos por concepto de llamadas indebidas (Multas) cuya recaudación histórica se muestra en el Anexo N°8.

	<p>Cuadro N° 1 Sistema de Emergencias 9-1-1 Proyección de Ingresos Periodo 2015 Miles de colones</p>
--	---

Ingreso por servicios Gravables del 9-1-1	3.911.898
Ingreso Multas	18.000
Total	3.929.898

Fuente: Finanzas Sistema de Emergencias 9-1-1



VII. Antecedentes que justifican esta solicitud de Fijación Tarifaria

7.1 Análisis Financiero 2013

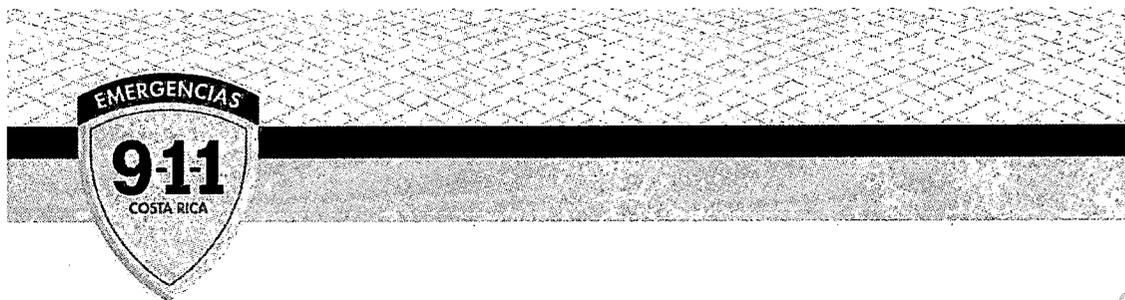
Estado de Ingresos y Gastos:

La relación entre ingresos de operación y costos de operación para el 2013, son muy cercanos, cerrando el año 2013 con déficit de alrededor de ¢ (-87) millones, un resultado de ¢156 millones de menor déficit comparado con el año 2012 a nivel de operación. Mientras que el déficit neto para el año 2013 fue de ¢ (-264) millones vs ¢ (-480) millones del período anterior.

Esta mejora parcial se logró gracias a algunas acciones de contracción de gastos que tomó la administración con la finalidad de mejorar su situación financiera.

Balance de Situación:

Activos: Los Activos fijos(Inmueble, Maquinaria y Equipo) disminuyeron alrededor de un 20% respecto al 2012, principalmente por la disminución de la cuenta Otros activos en Operación, cuyo valor en términos absolutos viene disminuyendo no solo por el efecto de la depreciación acumulada sino por la poca renovación de equipos, la mayoría equipos tecnológicos cuya inversión ha sido limitada por la poca disponibilidad presupuestaria, mientras que las cuentas por cobrar por servicios prestados al cierre de 2013 se incrementó en un 67% en relación al período anterior, esta cuenta se da por la forma en que actualmente se registran los ingresos del 9-1-1 por la porción que factura el ICE a sus clientes, ya que al encontrarse el 9-1-1 inmerso dentro de las políticas contables del ICE desde el momento en que se genera la facturación por parte del ICE, se registra el ingreso para el 9-1-1 por el 1% correspondiente sobre los servicios tasados, así como la respectiva cuenta por cobrar a los clientes de telefonía.

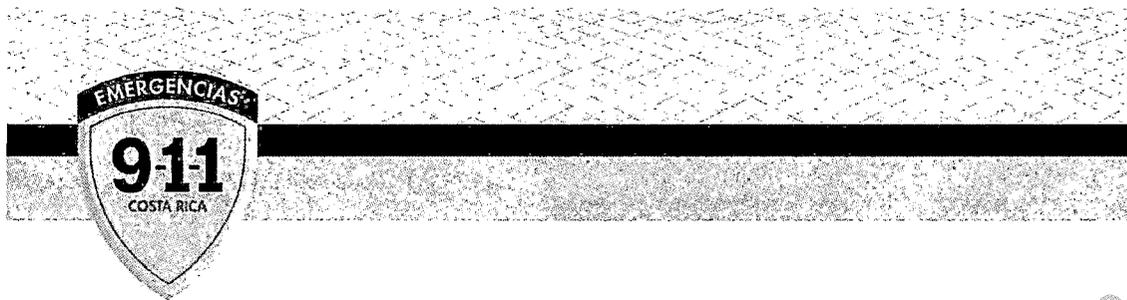


Pasivos: El pasivo se incrementó un 3% respecto al año anterior, el pasivo a largo plazo obedece a la Deuda que mantiene el 9-1-1 con el ICE por los servicios de Telecomunicaciones así como servicios administrativos que se vinieron acumulando entre los años 2013 a 2012, fecha en la que se firmó un Convenio de Deuda entre ambas instituciones en el cuál se estableció un período de gracia de dos años, razón por la cual este rubro se mantiene sin variación, según este convenio para el 2015 se deben efectuar los primeros pagos al ICE por este rubro, sin embargo los ingresos esperados para el próximo período no serían suficientes para hacerle frente a dicho compromiso, por lo que el 9-1-1 ha solicitado al ICE una adenda a dicho convenio donde se solicita entre otras cosas ampliar el período de gracia hasta tanto no se dé la modificación a la Ley que le permita al 9-1-1 contar con más ingresos, el detalle de esta solicitud se presenta en el Anexo N°9. Por su lado las cuentas por pagar a proveedores locales, se debe a que por un error en la cuenta utilizada en la orden de pago no se registró que fueron canceladas en el mismo período 2013, en el 2014 ya se efectuó el respectivo ajuste contable para normalizar la cuenta, las cuentas por pagar institucionales crecieron respecto al año anterior sin embargo hay pendiente que el ICE haga una revisión sobre los montos registrados por servicios de Telecomunicaciones los cuales a criterio del 9-1-1 fueron sobre estimados.

Patrimonio: La cuenta Reservas de desarrollo mantiene un saldo negativo en ambos períodos que incrementó en el año 2013 por la pérdida acumulada del período.

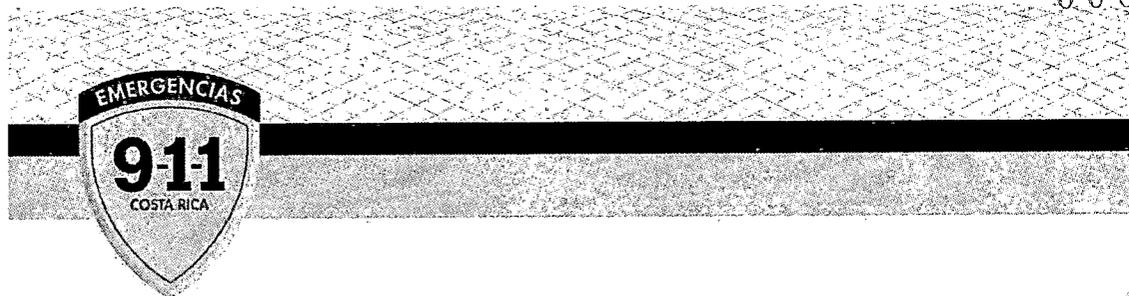
Adicionalmente se continúa trabajando en una reforma a la Ley N°7566 Ley de creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, en la búsqueda por fortalecer la institución y dotarla de recursos frescos que le ayuden a mejorar su resultado financiero, así como poder hacer frente en los próximos años a la deuda acumulada que se tiene con el Instituto Costarricense de Electricidad, además de contar con recursos para inversión y desarrollo del Sistema.

En el Anexo N°10 se presentan los Estados Financieros (sin auditar) correspondientes al año 2013 y en el Anexo N°11 los Estados Financieros con corte a Julio 2014.



A la fecha de esta solicitud el Sistema de Emergencias está siendo objeto de la Auditoría Externa de sus estados Financieros al 31 de Diciembre de 2013 por parte de la firma Moore Stephens Costa Rica, de acuerdo al cronograma de trabajo establecido por la firma se espera contar con el informe de los auditores en el mes de Octubre de 2014, información que se les estará adjuntando oportunamente. En el Anexo N°12 se presenta cronograma para la realización de la Auditoría Externa mencionada.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 08:47:06 p.m.

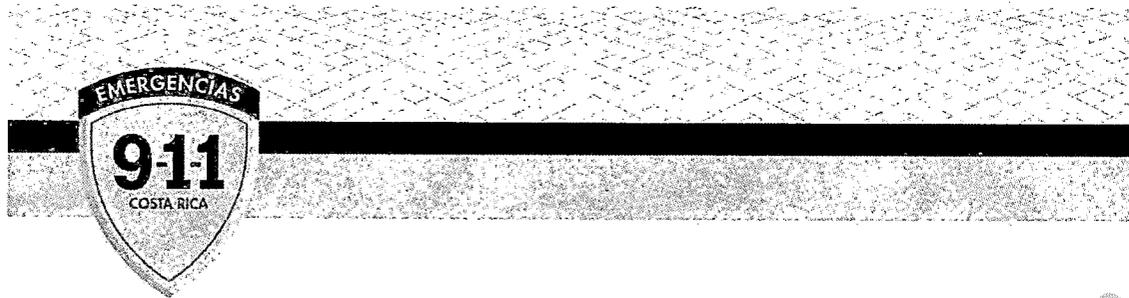


7.2 Cuadros de Variación de Ejecución del presupuesto de caja 2013 y corte a Julio 2014.

El resultado financiero deficitario mostrado en la página anterior, contrasta en alguna medida con el resultado presupuestario que se obtuvo en el período 2013, principalmente debido a la situación actual entre el 9-1-1 con el ICE, en la que se presentan una serie de gastos que se efectúan a través de registros contables como los Servicios de Telecomunicaciones, los cargos por Centros de Servicios, los cargos por facturación distribución y cobranza así como los Servicios Administrativos que le brinda el ICE al 9-1-1 y en menor medida por los cargos a gastos no efectivos como la depreciación, los cuales no se ven materializados en la ejecución presupuestaria y sí en el resultado financiero y que además se siguen acumulando en la cuenta por pagar del 9-1-1 al ICE, dando como resultado a nivel presupuestario un superávit para este período cercano a los ¢280 millones, como se muestra en el siguiente cuadro.

 Cuadro N° 2 Sistema de Emergencias 9-1-1 Informe de Ejecución por Partida Al 31 de Diciembre 2013 Miles de colones			
Partida	Presupuesto	Gasto Real	Ejecución %
REMUNERACIONES	2.299.302	2.068.870	90%
SERVICIOS	1.525.759	1.239.399	81%
MATERIALES Y SUMINISTROS	68.035	28.070	41%
BIENES DURADEROS	104.753	81.426	78%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	73.325	91.134	124%
Total	4.071.174	3.508.899	86%
Ingreso Real 2013	3.789.735		
Porcentaje de Ejecución sobre Ingreso real			93%

Fuente: Finanzas 9-1-1, tomado de Sistema de Presupuesto ICE



A continuación se presenta un cuadro con la ejecución presupuestaria a Julio 2014:

 Cuadro N° 3 Sistema de Emergencias 9-1-1 Informe de Ejecución por Partida Enero a Julio 2014 Miles de colones			
Partida	Presupuesto 2014	Gasto Real	Ejecución %
REMUNERACIONES	2.545.573	1.290.045	51%
SERVICIOS	1.132.811	424.921	38%
MATERIALES Y SUMINISTROS	24.967	6.909	28%
BIENES DURADEROS	33.685	18.730	56%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	94.619	67.268	71%
CUENTAS ESPECIALES	200.000	-	0%
Total	4.031.655	1.807.874	45%
Ingreso Real Jul. 2014	2.275.383		
Porcentaje de Ejecución sobre Ingreso real			79%

Fuente: Finanzas 9-1-1, tomado de Sistema de Presupuesto ICE

La información con corte al mes de Julio de 2014 representa una ejecución del 45% del total presupuesto para este año, y un 79% comparado con el ingreso real con corte a Julio del presente, las principales favorabilidades se dan por el monto que como se mencionó anteriormente se convierten en partidas no efectivas por pagar al ICE, así como el atraso en la implementación de una nueva herramienta para la atención de llamadas que se tenía previsto diera inicio en Enero, para lo que resta del año se espera se mantenga una ejecución favorable, concretar la implementación y pago de algunos compromisos importantes como la implementación del nuevo software ERP que dotará al 9-1-1 de una herramienta que le permita asumir una independencia administrativa, financiera, contable del ICE a partir de Enero de 2015 y cerrar el año con una ejecución aceptable. En el Anexo N°13 se encuentra el detalle del Cronograma de Implementación del ERP.



Adicionalmente se presenta un cuadro comparativo con la información correspondiente al presupuesto 2014 versus 2015:

 Cuadro N° 4 Sistema de Emergencias 9-1-1 Presupuesto 2014 vs 2015 Miles de colones				
Partida	Presupuesto 2014	Presupuesto 2015	Variación	Variación %
REMUNERACIONES	2.545.573	2.532.774	(12.799)	-1%
SERVICIOS	1.132.811	1.265.423	132.612	12%
MATERIALES Y SUMINISTROS	24.967	15.380	(9.587)	-38%
BIENES DURADEROS	33.685	2.439	(31.246)	-93%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	94.619	95.882	1.263	1%
CUENTAS ESPECIALES	200.000	18.000	(182.000)	-91%
Total	4.031.655	3.929.898	(101.757)	-3%

Fuente: Finanzas Sistema de Emergencias 9-1-1

Al analizar esta información se puede notar que el presupuesto 2015 se puede considerar austero siendo incluso menor que el presupuesto aprobado para el presente año, dada la realidad de la tendencia a la baja en los ingresos que se analizó en el apartado 6, y a la continuidad de las directrices emitidas por la dirección sobre la contracción del gasto, a pesar del crecimiento natural por costo de vida que sufren algunas partidas de gasto, no obstante es necesario mencionar que hay una limitación en cuanto a la prácticamente nula inversión sobre todo en tecnología que es necesaria su renovación constante para mantener los niveles de servicio que han caracterizado a esta institución y se plantea un presupuesto para el próximo año limitado prácticamente a los gastos de operación ineludibles para el funcionamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1



A continuación se presenta el detalle de la ejecución del presupuesto de Operación e Inversión con corte a Julio de 2014, adjuntando los detalles de gasto de las principales partidas.

Cuadro N° 5
Sistema de Emergencias 9-1-1
Presupuesto Operación e Inversión
Enero a Julio 2014
Miles de colones

Objetos	Presupuesto		Operación	Inversión	Ejecución %
	Ordinario	Modificado			
0 - REMUNERACIONES	2.475.055	2.545.573	1.290.045		51%
0.01 - Remuneraciones Básicas	911.994	925.026	498.208		54%
0.01.01 - Sueldos para Cargos Fijos	871.366	890.529	484.509		54%
0.01.05 - Suplencias	40.628	34.497	13.699		40%
0.02 - Remuneraciones eventuales	104.615	104.615	25.047		24%
0.02.01 - Tiempo extraordinario	83.451	83.451	12.775		15%
0.02.02 - Recargo de funciones	2.644	2.644	971		37%
0.02.03 - Disponibilidad laboral	18.520	18.520	11.301		61%
0.03 - Incentivos salariales	854.602	894.389	454.352		51%
0.03.01 - Retribución por años servidos	415.873	437.762	247.957		57%
0.03.02 - Restricción al ejercicio liberal de la profesión	145.142	154.795	82.557		53%
0.03.03 - Decimotercer mes	143.886	147.948	-		0%
0.03.04 - Salario escolar	114.582	114.582	102.830		90%
0.03.99 - Otros incentivos salariales	35.119	39.302	21.008		53%
0.04 - Contribuciones patronales al desarrollo y la seguridad social	289.327	297.494	160.677		54%
0.04.01 - Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costar	159.778	164.288	88.736		54%
0.04.02 - Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	8.637	8.880	4.796		54%
0.04.03 - Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	25.910	26.641	14.388		54%
0.04.04 - Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asig	86.366	88.804	47.961		54%
0.04.05 - Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Co	8.637	8.880	4.796		54%
0.05 - Contribuciones patronales a fondos de pensiones y otros fon	314.517	324.050	151.761		47%
0.05.01 - Contribución Patronal al Seguro de Pensiones de la Caja C	84.984	87.383	47.198		54%
0.05.02 - Aporte Patronal al Régime obligatorio de Pensiones Comp	609	517	75		14%
0.05.03 - Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	51.820	53.282	28.776		54%
0.05.04 - Contribución Patronal a Fondos Administrados por Entes F	177.103	182.866	75.712		41%



Cuadro N° 5.1
Sistema de Emergencias 9-1-1
Presupuesto Operación e Inversión
Enero a Julio 2014
Miles de colones

Objetos	Presupuesto		Operación	Inversión	Ejecución %
	Ordinario	Modificado			
1 - SERVICIOS	1.172.714	1.132.811	424.921		38%
1.01 - Alquileres	589.046	513.965	160.191		31%
1.01.01 - Alquiler de edificios, locales y terrenos	167.140	167.140	101.225		61%
1.01.03 - Alquiler de equipo de cómputo	421.906	346.825	58.966		17%
1.02 - Servicios Básicos	64.360	62.377	26.303		42%
1.02.01 - Servicio de agua y alcantarillado	5.800	5.800	2.510		43%
1.02.02 - Servicio de energía eléctrica	53.000	53.000	22.282		42%
1.02.03 - Servicio de correo	271	600	72		12%
1.02.04 - Servicio de telecomunicaciones	5.289	2.977	1.439		48%
1.03 - Servicios comerciales y financieros	631	4.326	1.158		27%
1.03.01 - Información	455	4.103	1.028		25%
1.03.02 - Publicidad y propaganda	50	-	-		0%
1.03.03 - Impresión, encuadernación y otros	-	37	47		127%
1.03.04 - Transporte de bienes	7	7	2		29%
1.03.06 - Comisiones y gastos por servicios financieros y comercial	-	60	17		28%
1.03.07 - Servicios de transferencia electrónica de información	119	119	64		54%
1.04 - Servicios de gestión y apoyo	361.888	400.015	175.849		44%
1.04.02 - Servicios jurídicos	154	16.849	14.493		86%
1.04.04 - Servicios en ciencias económicas y sociales	-	5.150	-		0%
1.04.05 - Servicios de desarrollo de sistemas informáticos	500	14.340	-		0%
1.04.06 - Servicios generales	45.173	47.370	25.889		55%
1.04.99 - Otros servicios de gestión y apoyo	316.061	316.306	135.467		43%
1.05 - Gastos de viaje y de transporte	13.365	7.996	1.905		24%
1.05.01 - Transporte dentro del país	246	120	73		61%
1.05.02 - Viáticos dentro del país	13.119	7.876	1.832		23%
1.06 - Seguros, reaseguros y otras obligaciones	35.453	36.367	7.110		20%
1.06.01 - Seguros	35.453	36.367	7.110		20%
1.07 - Capacitación y protocolo	-	5.000	3.128		63%
1.07.01 - Actividades de capacitación	-	5.000	3.128		63%
1.08 - Mantenimiento y reparación	102.971	101.765	49.277		48%
1.08.01 - Mantenimiento de edificios y locales	229	479	17		4%
1.08.05 - Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	4.543	4.543	704		15%
1.08.06 - Mantenimiento y reparación de equipo de comunicación	80.250	80.517	45.671		57%
1.08.07 - Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de of	1.176	1.176	450		38%
1.08.08 - Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sist	2.745	2.850	275		10%
1.08.99 - Mantenimiento y reparación de otros equipos	14.028	12.200	2.160		18%
1.09 - Impuestos	5.000	1.000	-		0%
1.09.99 - Otros impuestos	5.000	1.000	-		0%



	Cuadro N° 5.2 Sistema de Emergencias 9-1-1 Presupuesto Operación e Inversión Enero a Julio 2014 Miles de colones
---	---

Objetos	Presupuesto				Ejecución %
	Ordinario	Modificado	Operación	Inversión	
2 - MATERIALES Y SUMINISTROS	22.870	24.967	6.909		28%
2.01 - Productos químicos y conexos	6.119	9.969	1.619		16%
2.01.01 - Combustibles y lubricantes	5.606	5.606	1.452		26%
2.01.02 - Productos farmacéuticos y medicinales	200	200			0%
2.01.04 - Tintas, pinturas y diluyentes	249	4.099	161		4%
2.01.99 - Otros productos químicos	64	64	6		9%
2.02 - Alimentos y productos agropecuarios	325	4.055	1.645		41%
2.02.03 - Alimentos y bebidas	325	4.055	1.645		41%
2.03 - Materiales y productos de uso en la construcción y mantenim	3.689	2.348	268		11%
2.03.01 - Materiales y productos metálicos	1.141	700	184		26%
2.03.02 - Materiales y productos minerales y asfálticos	100	100	-		0%
2.03.03 - Madera y sus derivados	100	100	-		0%
2.03.04 - Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómpu	1.135	1.135	75		7%
2.03.06 - Materiales y productos de plástico	1.000	100	8		8%
2.03.99 - Otros materiales y productos de uso en la construcción	213	213	1		0%
2.04 - Herramientas, repuestos y accesorios	4.472	3.547	1.045		29%
2.04.01 - Herramientas e instrumentos	2.047	2.047	8		0%
2.04.02 - Repuestos y accesorios	2.425	1.500	1.037		69%
2.99 - Útiles, materiales y suministros diversos	8.265	5.048	2.332		46%
2.99.01 - Útiles y materiales de oficina y cómputo	4.353	2.900	891		31%
2.99.02 - Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigació	-	400	-		0%
2.99.03 - Productos de papel, cartón e impresos	3.530	1.176	1.077		92%
2.99.04 - Textiles y vestuario	125	225	93		41%
2.99.05 - Útiles y materiales de limpieza	-	40	13		33%
2.99.06 - Útiles y materiales de resguardo y seguridad	-	50	64		128%
2.99.07 - Útiles y materiales de cocina y comedor	4	4	3		75%
2.99.99 - Otros útiles, materiales y suministros	253	253	191		75%
5 - BIENES DURADEROS	8.595	33.685	-	18.730	56%
5.01 - Maquinaria, equipo y mobiliario	8.595	33.685	-	18.730	56%
5.01.02 - Equipo de transporte	3.300	-	-	-	0%
5.01.03 - Equipo de comunicación	1.000	1.000	-	-	0%
5.01.04 - Equipo y mobiliario de oficina	127	2.601	-	791	30%
5.01.05 - Equipo y programas de cómputo	393	25.923	-	17.914	69%
5.01.06 - Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	47	47	-	12	26%
5.01.99 - Maquinaria y equipo diverso	3.728	4.114	-	13	0%
6 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	78.766	94.619	67.268		71%
6.03 - Prestaciones	78.766	80.989	67.268		83%
6.03.01 - Prestaciones legales	78.766	80.989	67.268		83%
6.06 - Otras transferencias corrientes al Sector Privado	-	13.630	-		0%
6.06.01 - Indemnizaciones	-	13.630	-		0%
9 - CUENTAS ESPECIALES	200.000	200.000			0%
9.02 - Sumas sin asignación presupuestaria	200.000	200.000			0%
9.02.02 - Sumas con destino específico sin asignación presupuestar	200.000	200.000			0%
TOTALES	3.958.000	4.031.655	1.807.874	18.730	45%

Fuente: Finanzas 9-1-1, tomado de Sistema de Presupuesto ICE



VII. Justificación Petitoria

El Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2015 requiere de las necesidades anteriormente descritas y para ello se solicita fijar una tarifa que permita una ejecución de los programas de operación, mantenimiento e inversión, como compensación al costo del servicio que se presta, según nuestras estimaciones presupuestarias, manteniendo la tasa en el 1% de la facturación vigente en la actualidad, se cumpliría con los compromisos ineludibles a los que tiene que hacer frente el Sistema de Emergencias 9-1-1, ya que, para lograr contar con mayores recursos financieros para hacer frente a la deuda existente con el ICE con corte al 31 de diciembre de 2012, así como las obligaciones resultado del ejercicio 2013 y las que pudieran surgir en el 2014, así como las inversiones que se requieren para mantener actualizados los sistemas, los equipos y el capital humano, es necesario contar con mayores recursos que se pueden lograr únicamente vía modificación a la Ley N°7566, dicha reforma fue trabajada de manera conjunta por el ICE y el 9-1-1 y el proyecto de Ley será presentada por el ICE.

En el Anexo N°14 se presenta la propuesta de modificación de la Ley.

Copia Impresa del Digital por cintrava.digit@ci.ice.gob.cr 12 p.m.



IX. Tabla de Anexos

- Anexo 1
Ley 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus reformas.
- Anexo 2
Plan Estratégico 2015- 2019.
- Anexo 3
Detalle del Personal por Proceso
- Anexo 4
Plan Operativo Anual 2015
- Anexo 5
Detalle de POA por Área.
- Anexo 6
Acta de Comisión Coordinadora – Aprobación Presupuestaria
- Anexo 7
Proyección de Ingresos por parte del ICE
- Anexo 8
Recaudación de Multas acumulado II Semestre 2014.
- Anexo 9
Solicitud de Adenda Convenio de Deuda.
- Anexo 10
Estados Financieros 2013
- Anexo 11
Estados Financieros a Julio 2014
- Anexo 12
Cronograma Auditoría Externa
- Anexo 13
Cronograma Implementación ERP
- Anexo 14
Proyecto de Modificación de la Ley

LEY No. 7566

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

ARTÍCULO 1.- Creación

Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será 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.

El nivel de desconcentración será máximo, según el inciso 3) del artículo 83, de la Sección I, Capítulo III, Título III de la Ley General de la Administración Pública, respecto a las competencias que, de manera exclusiva, la presente ley asigna al Sistema.

Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1977.

ARTÍCULO 2.- Regulación

El Sistema tiene personalidad jurídica instrumental y su organización y actividad serán reguladas por el Derecho Público.

El ejercicio de la personalidad jurídica instrumental se utilizará en los actos que el Sistema ejecute, para cumplir con los acuerdos de la Comisión Coordinadora o desempeñar las funciones que la ley le asigne, en materia de administración presupuestaria y recursos humanos, capacitación, coordinación Interinstitucional, manejo de emergencias y otras no compatibles dentro del marco de competencia del Instituto Costarricense de Electricidad.

Para estos fines, el Órgano dispondrá de la potestad de ejecutar su asignación presupuestaria, según sus objetivos definidos de servicio y coordinación Interinstitucional, y sujeto al mandato de las leyes que regulan dicho ejercicio.

Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1977.

ARTÍCULO 3.- Funciones

Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1:

a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes.

Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y

óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.

b) Fusionar de manera progresiva, en el 9-1-1, como único número telefónico, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él.

d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad.

ARTÍCULO 4.- Comisión Coordinadora

Constitúyase la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada, y su suplente, cuando corresponda, de cada uno de los siguientes organismos:

- a) Comisión Nacional de Emergencias.
- b) Caja Costarricense de Seguro Social.
- c) Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros.
- d) Ministerio de Seguridad Pública.
- e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- f) Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
- g) Instituto Costarricense de Electricidad.
- h) Cruz Roja Costarricense.

El representante del Instituto Costarricense de Electricidad presidirá la Comisión, que funcionará según lo establecido en el Capítulo III del Título II de la Ley General de la Administración Pública. Sus miembros no devengarán dietas.

A juicio de la Comisión Coordinadora, podrán incorporarse y brindarle sus servicios, con las responsabilidades y prerrogativas que establezca el reglamento de esta ley, instituciones y organismos que posean o administren instalaciones o sistemas, cuyo funcionamiento integrado al Sistema de Emergencias 9-1-1 se considere de utilidad para solventar emergencias.

Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997.

ARTÍCULO 5.- Atribuciones de la Comisión

Son atribuciones de la Comisión Coordinadora:

- a) Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.

- c) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- d) Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- e) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

ARTÍCULO 6.- Unidades de apoyo

Créase, en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades constituirán actividades ordinarias de la institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora.

ARTÍCULO 7.- Tasa de financiamiento

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 financiarán los costos que demande el Sistema de Emergencias 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 beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previo comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la Sutel fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. 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 percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación telefónica mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deberán poner a disposición de la administración del Sistema de Emergencias 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 percepción 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 de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la comisión coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; 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. **(Así reformado por el artículo 74 de la Ley No. 8642 del 30 de junio de 2008.)**

ARTÍCULO 8.- Dirección

El Sistema funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

El Director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.

Dictar las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, al cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 9-1-1, las cuales mediante la presentación de los recursos ordinarios o extraordinarios señalados en la ley, irán en alzada ante la Comisión coordinadora de dicho Sistema. Una vez firmes las resoluciones serán enviadas al departamento de facturación del Instituto Costarricense de Electricidad, para que las incluya en el recibo mensual del derecho telefónico correspondiente.

(Así adicionado este último párrafo por la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

ARTÍCULO 9.- Prestación de servicios

El Instituto Costarricense de Electricidad prestará el servicio al Sistema, de acuerdo con sus propios reglamentos, en cuanto a sus responsabilidades, según el artículo 10 de esta ley.

(Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997.)

ARTÍCULO 10.- Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telefonía

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de servicios de telefonía diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, un sistema de telecomunicaciones ágil, moderno y de alta

calidad tecnológica, que permita atender y transferir las llamadas, según los requerimientos de los usuarios del Sistema.

Los proveedores de servicios de telefonía, públicos o privados, que operen en el país deberán poner a disposición los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiera para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, en aspectos que garanticen que las llamadas realizadas por la población deberán ser recibidas por los centros de atención que el Sistema habilite y se brindarán los datos de localización del usuario que disponga el acceso al servicio. **(Así reformado por el artículo 74 de la Ley No. 8642 del 30 de junio de 2008.)**

ARTÍCULO 11.- Autorización para donar

Autorízase a las instituciones estatales para donar al órgano creado, los bienes asignados al servicio actual del Sistema 9-1-1.

(Así reformado por el artículo 2 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997.)

ARTÍCULO 12.- Confidencialidad de la información

Por las características de la información generada al operar el Sistema, los funcionarios de las instituciones involucradas deberán manejarla con la confidencialidad necesaria para salvaguardar la seguridad de los usuarios.

ARTÍCULO 13.- Uso limitado del equipo

El Sistema de Emergencias 9-1-1 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir llamadas telefónicas ni violar la privacidad de los ciudadanos, excepto si lo usa únicamente para identificar el número telefónico del cual se llama al Sistema.

ARTÍCULO 14.- Leyes no aplicables

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 no se le aplicará la Ley de Creación de la Autoridad Presupuestaria, No. 6821, de 19 de octubre de 1982, ni la Ley del Equilibrio Financiero del Sector Público, No. 6955, de 24 de febrero de 1984.

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997. Además, ordena correr la numeración subsiguiente. FE DE ERRATAS publicada en La Gaceta N° 64 del 30 de marzo de 2000)

ARTÍCULO 15.- Adición

Adiciónase a la ley registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones, No. 7425, del 9 de agosto de 1994, el artículo 15 bis, cuyo texto dirá:

(Así modificada su numeración por el artículo 1 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997, que lo traspasa del 14 al 15.)

ARTÍCULO 16.- Prohibiciones

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas indebidas o reportar situaciones de falsas emergencias. Se consideran indebidas las llamadas con contenidos insultantes, bromistas, obscenos, deliberadamente falsas y, en general, todas las que con un juicio razonable de las circunstancias puedan determinarse que no están destinadas directamente a reportar emergencias, objetivo para el que fue establecido el Sistema.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

(Así reformado por el artículo Único de la Ley No. 8768 del 23 de setiembre de 2009.)

ARTÍCULO 17.- Recargo

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada indebida emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio telefónico. Cada una de las llamadas indebidas restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio telefónico, serán multadas con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en igual forma. La multa se aplicará al titular del servicio telefónico, en su condición de responsable directo del buen uso del servicio que ha solicitado. Quedan excluidas de la aplicación de las multas prescritas anteriormente, las llamadas realizadas por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

(Así reformado por el artículo Único de la Ley No. 8768 del 23 de setiembre de 2009.)

ARTÍCULO 18.- Debido proceso y prueba

Antes de dictar la resolución que fije la multa por el uso indebido del Sistema de Emergencias 9-1-1, el órgano director del procedimiento dará audiencia al titular del servicio telefónico, por el término de cinco días hábiles, para que formule sus alegatos y presente sus pruebas de descargo. Transcurrido dicho período, el asunto quedará listo para dictar el acto final, que deberá hacerlo el órgano competente dentro del plazo improrrogable de tres días hábiles. Contra lo resuelto cabrá el recurso de reposición, previsto en el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública. La comunicación de los actos del procedimiento se realizará de conformidad con la Ley N.º 8687, Notificaciones Judiciales. Constituirán plena prueba del uso indebido del servicio brindado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, la información generada por su sistema de cómputo, así como los demás medios probatorios idóneos permitidos por la tecnología y las leyes.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

(Así reformado por el artículo Único de la Ley No. 8768 del 23 de setiembre de 2009.)

ARTÍCULO 19.- Cobro. En la facturación del titular del servicio telefónico convencional o celular, el Instituto Costarricense de Electricidad incluirá la multa impuesta mediante resolución firme.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

ARTÍCULO 20.- Destino del monto

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas, relacionados directamente con la atención de la llamada y las emergencias. La Comisión Coordinadora deberá valorar, en el momento de preparar y aprobar el presupuesto ordinario, los proyectos que las instituciones antes mencionadas le presenten, y señalar cuáles serán incluidos para su financiamiento. Los servicios o bienes que las instituciones soliciten y que la Comisión Coordinadora apruebe serán trasladados a la institución solicitante en condición de donación; para ello, el Sistema queda autorizado expresamente.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

(Así reformado por el artículo Único de la Ley No. 8768 del 23 de setiembre de 2009.)

ARTÍCULO 21.- Vigencia

Rige a partir de su publicación.

(Así modificada su numeración por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999, que lo traspasa del 16 al 21.)

TRANSITORIO ÚNICO.- La relación laboral de los funcionarios actuales del Servicio 9-1-1, será asumida por el Sistema de Emergencias 9-1-1.

Quienes no deseen continuar laborando para el Sistema, podrán acogerse al pago de los derechos laborales, que les cancelará el Instituto Costarricense de Electricidad.

COMISIÓN LEGISLATIVA PLENA SEGUNDA.- Aprobado el anterior proyecto el día siete de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

Rolando González Ulloa
PRESIDENTE

Humberto Fuentes González
SECRETARIO

ASAMBLEA LEGISLATIVA.- San José, a los catorce días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

COMUNÍQUESE AL PODER EJECUTIVO

Antonio Álvarez Desanti
PRESIDENTE

Álvaro Azofeifa Astúa
PRIMER SECRETARIO

Roberto Zumbado Arias
SEGUNDO SECRETARIO

Casa Presidencial.- San José, a los dieciocho días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 11/12/2014 03:44:20 p.m.



Plan Estratégico 2015-2019

Sistema de Emergencias 9-1-1
Planificación y Control Estratégico

Propuesta

Plan Estratégico

2015-2019

Setiembre 2014

Derechos reservados/Circulación Restringida



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
I ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE UNA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	6
1.1 Análisis Situacional.....	6
1.2 FODA	11
1.3 Filosofía Empresarial	12
1.4 Objetivos Estratégicos.....	15
1.5 Estrategias.....	16
1.6 Acciones Estratégicas.....	18
1.7 Metas Estratégicas.....	18
II ETAPA.....	23
III ETAPA: FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	30
IV ETAPA CONTROL ESTRATÉGICO	33
V CONCLUSIONES.....	40
VI RECOMENDACIONES	42



INTRODUCCIÓN

En este documento se pretende visualizar un escenario a futuro, para determinar los objetivos y los cursos de acción a seguir, así como la organización de los recursos disponibles para lograrlo.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 debe evolucionar hacia un sistema de atención que integre eficientemente a las personas, procesos y la tecnología a lo interno como con las instituciones adscritas, con el fin de brindar un servicio oportuno, eficiente y de alta calidad.

La estrategia supone dar respuesta a tres cuestiones básicas: qué, cómo y cuándo; en primer lugar, hay que responder a la cuestión del qué: qué se pretende conseguir, cuál es la meta que se persigue. En segundo lugar, debemos dar respuesta al cómo: cuáles serán los medios o acciones que permitirán alcanzar la meta. Finalmente, se ha de contestar al cuándo: en qué momento se llevarán a cabo las acciones y el período que supondrá realizarlas.

El término “estrategia”, se emplea para un determinado tipo de acciones o decisiones que tienen una importancia especial. Esta relevancia deriva, en primer lugar, de los recursos que se comprometen en la acción (dinero, tiempo, esfuerzo). En segundo lugar, la estrategia supone una dirección estratégica para un horizonte de tiempo determinado.

La planificación estratégica permite fijar prioridades y así concentrarse en las fortalezas de la organización, para contrarrestar los problemas de cambios en el entorno externo, así como poder minimizar las debilidades a lo interno y aprovechar las oportunidades, asumiendo riesgos de una forma controlada.



Plan Estratégico 2015-2019

En este sentido se hace relevante la iniciativa de actualizar un plan estratégico para el Sistema de Emergencias 9-1-1. Se tomará como base de partida el Plan Estratégico 2010-2012 en aquellos aspectos que se consideran vigentes, se ajustarán los que se consideren pertinentes; asimismo se agregarán aspectos nuevos que, con la experiencia obtenida en la implementación del Plan Estratégico pasado, se reconocen como necesarios para la organización.

El reto que se plantea es evolucionar el Sistema de Emergencias 9-1-1 hacia un sistema de atención de emergencias que integre eficientemente las personas, procesos y la tecnología, tanto a lo interno como con las Instituciones adscritas, con el fin de brindar un servicio oportuno, eficiente y de alta calidad.

Para la realización de este plan estratégico, se plantea un horizonte de tiempo del 2015-2019.

En la primera etapa de este proceso, se efectúa una labor de análisis situacional de la organización, enfocado básicamente en las variables políticas, regulatorias, económicas, sociales, de mercado, gestión empresarial, tecnológicas y de servicios que enmarcan la labor del Servicio de Emergencias 9-1-1. Con el análisis de esta información y la experiencia adquirida se realizó el FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que permitió diagnosticar la situación actual de la organización en el medio que actúa, para poder así definir la brecha a superar para gestionar el sistema, es decir la evolución de la situación actual al futuro deseado.

Dentro de esta etapa se incluye el planteamiento estratégico a seguir, compuesto por la filosofía empresarial que define la visión, misión, políticas y valores empresariales que guiarán y enmarcarán la actuación de la organización en el logro de los objetivos; también los objetivos estratégicos y la estrategia a seguir



Plan Estratégico 2015-2019

para cada objetivo por alcanzar; asimismo, las acciones estratégicas y las metas estratégicas que deberán de ser cuantificables para poder controlarlas.

La segunda etapa de operacionalización de la estrategia es, básicamente, la definición de acciones operativas o planes operativos de trabajo, que harán que se cumplan los objetivos estratégicos. En esta etapa se procura realizar un alineamiento estratégico-operacional que asegure que todas las tareas que se realicen estén contribuyendo al logro de las estrategias.

Los factores críticos de éxito, que es la etapa tres, es definir qué se requiere en cuanto a recursos (tecnológicos, de procesos, de estructura organizacional, de competencias y de sistemas, entre otros) para lograr las estrategias planteadas.

Finalmente, la cuarta etapa es lo referente al control estratégico, que es verificar el logro de los objetivos estratégicos a través de herramientas de control, para cuantificar el avance en el logro de las estrategias. Adicionalmente, la información que genera esta etapa de control, servirá de base para "rendición de cuentas" que se refiere básicamente a verificar que lo planificado esté siendo ejecutado y en alineamiento con la estrategia.

Es importante recalcar que los grandes retos estratégicos incluidos en este plan, deberán someterse a un estricto seguimiento y control a nivel gerencial, con el fin de garantizar que éstos se constituyan en el norte que guíe el accionar del Sistema en la toma de decisiones importantes y la búsqueda de éxito organizacional, considerando la realidad actual en que ésta se encuentra inmersa.



I ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE UNA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

1.1 Análisis Situacional

El 18 de diciembre de 1995, se aprueba la Ley N.7566, Creación del Sistema de Emergencia 9-1-1, adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad.

Su objetivo será: "Participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes".

Estructura administrativa del Sistema de Emergencias 9-1-1

- **Comisión Coordinadora** (Está presidida por los representantes del ICE):
 - Comisión Nacional de Emergencias.
 - Caja Costarricense de Seguro Social.
 - Cuerpo de bomberos del Instituto Nacional de Seguros.
 - Ministerio de Seguridad Pública.
 - Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
 - Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
 - Instituto Costarricense de Electricidad.
 - Cruz Roja Costarricense.
 - Instituto Nacional de las Mujeres.
 - WEM (Instituto de la Masculinidad).

- **Dirección**

Está a cargo de un Director quien es su superior jerárquico, nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.



- **Unidades de apoyo**

Son las unidades especializadas de apoyo del Sistema, creadas por cada una de las instituciones representadas en la Comisión Coordinadora.

Nivel de Desconcentración

El Sistema de Emergencia 9-1-1 fue creado como un órgano de desconcentración máxima, adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, para lo cual fue dotado con una personería jurídica instrumental y sometido a las disposiciones del Derecho Público.

La figura de la desconcentración máxima, se encuentra desarrolla en el artículo 83 de la Ley General Pública, el cual señala que se está en presencia de ésta, cuando el superior no pueda avocarse las competencias del inferior, revisar o sustituir la conducta de éste de oficio o a la instancia de parte, ni tampoco pueda girar órdenes, instrucciones o circulares al inferior.

Personería Jurídica Instrumental del Sistema

El artículo 2 de la ley constitutiva del Sistema, proveyó a éste una personalidad jurídica instrumental, la cual debe entenderse como aquel medio que le permite al sistema materializar la administración y ejecución, en forma autónoma, de las funciones dadas por ley, entre las que encontramos lo referente a materia laboral y presupuestaria, entre otras.

Funciones de la Comisión Coordinadora del Sistema

La Comisión Coordinadora del Sistema, está integrada por un representante de alto nivel de cada una de las instituciones que señala el artículo 4 de la Ley de



Plan Estratégico 2015-2019

Creación del Sistema, a saber: Comisión Nacional de Emergencias, Caja Costarricense de Seguro Social, Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros, Ministerio de Seguridad Pública, Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Organismo de Investigación Judicial, Instituto Costarricense de Electricidad y Cruz Roja Costarricense, y señala expresamente que será presidida por el representante del ICE. Se adicionan posteriormente el Instituto Nacional de la Mujer y la WEM Instituto de la Masculinidad.

Dentro de las funciones que la ley le asigna a esta Comisión están:

- Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Coordinar con el ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema, propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante, cooperen con calidad y eficiencia, en la atención de las emergencias,
- Y por último, debe ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

Cabe aclarar, que la planificación, formulación y ejecución presupuestaria del Sistema, le corresponde al Director en su condición de Superior Jerárquico. Sin embargo, la Contraloría General de la República, ha indicado que de acuerdo con



Plan Estratégico 2015-2019

la Ley No. 7566 y sus reformas, corresponde a la Comisión Coordinadora, autorizar el presupuesto.

Funciones del Director del Sistema

La Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 se encarga de definir y establecer expresamente cuáles son las atribuciones y potestades al Director del citado órgano. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley Constitutiva del Sistema, el mismo funcionará bajo la autoridad de un Director en condición de superior jerárquico, el cual será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Ese mismo artículo señala que corresponde al Director la ejecución de los acuerdos que sean adoptados por la Comisión Coordinadora, así como, el nombramiento del personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema. Asimismo, debe salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal y dictar las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, por el cobro del uso indebido del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Además se le confieren facultades de superior jerarca, condición que es regulada en el Capítulo Segundo de la Ley General de la Administración Pública, normativa, que de conformidad con el artículo 2 de la Ley Constitutiva del Sistema, es aplicable a éste.

Específicamente, el artículo 103 inciso 3 de esa ley, al referirse a las funciones del Superior Jerárquico señala que; "El jerarca podrá realizar, además todos los actos y contratos necesarios para el eficiente despacho de los asuntos de su ramo".



Autonomía presupuestaria

En materia de presupuesto, la Ley Constitutiva del Sistema, indica en su artículo 2 que éste tendrá la potestad de ejecutar su asignación presupuestaria, de conformidad con objetivos de servicio y de coordinación interinstitucional.

Significa lo anterior, que aun cuando el Sistema esté adscrito al ICE, no hay razón suficiente para que este Instituto elabore y ejecute el presupuesto del 9-1-1, sino que por el contrario, en la materia desconcentrada, el ICE pierde total dominio de lo que en ese campo determine hacer el Sistema.

Responsabilidades del ICE sobre el 9-1-1

Las responsabilidades del ICE establecidas en la propia ley de creación del 9-1-1:

- Ser miembro de la Comisión Coordinadora.
- Desempeñar la función de presidente.
- Obligado a incluir en la factura telefónica de todos los abonado y usuarios cubiertos por el Sistema, hasta un 1% de la facturación telefónica.
- Obligado a brindar un sistema ágil y moderno y de alta calidad tecnológica para la recepción y transferencia de las llamadas de emergencia y la información asociada a ellas.



Competencias propias del Sistema de Emergencias 9-1-1

- La prestación del servicio de atención de llamadas de emergencias por medio de una red de comunicación con base de acceso única para los particulares; para lo cual desarrolla y mantiene el servicio de recepción, atención y transferencia de esas llamadas de auxilio.
- Dictar políticas de organización, establecer áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación, así como dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen con calidad y eficiencia en la atención de emergencias.
- Finalmente, se le confirió la potestad de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del sistema.

1.2 FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite detallar la situación actual de la organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso y en función de ello, tomar decisiones para la formulación de estrategias, objetivos y políticas. Para la gestión de este FODA se realizó un taller con los encargados de área del Sistema y algunos colaboradores de la Institución que fueron invitados. A continuación se muestra el resultado del FODA realizado para el Sistema de Emergencias 9-1-1.



FODA PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución y recursos financieros por Ley • Cobertura de todo el país • Herramientas tecnológicas • Conocimiento y experiencia • Máxima desconcentración 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen posicionada • Trabajo en equipo con las Instituciones adscritas • Apalancamiento grupo ICE • Posibilidad de alianzas estratégicas • Posibilidad de Reformas a la Ley • Avances tecnológicos
<p>Debilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación no efectivos • Deficientes relaciones interpersonales • Falta de un plan de continuidad del servicio • Limitaciones presupuestarias • Falta de cultura de alto rendimiento 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal y alta rotación del personal en los Despachos • Mal uso del 9-1-1 • Disminución de ingresos por cambios de servicios gravables. • Falta de información y educación hacia el entorno • Carecer de bases de datos de los usuarios telefónicos de algunas Operadoras.

1.3 Filosofía Empresarial

1.3.1 Visión

La visión es la representación de lo que se cree debe ser el futuro de la organización ante los ojos de los clientes, los empleados y el entorno. Responde a las interrogantes sobre los aspectos clave para el futuro de la organización y los valores críticos que deben desarrollarse o acentuarse.

Visión:

Ser una Institución referente por su compromiso en el nivel de apoyo y seguimiento en la atención de las emergencias.



1.3.2 Misión

La misión es la razón de ser de la organización, su propósito básico de existencia, a qué actividad se dedica o debería dedicarse y para quiénes, qué la distingue, cuáles son sus mercados, productos o servicios, así como los principios y valores sobre los que opera, todo esto considerando el presente y el futuro.

Misión:

Brindar atención oportuna a las llamadas de emergencias de los habitantes del territorio nacional, con respaldo tecnológico asegurando la calidad en el servicio.

1.3.3 Políticas Organizacionales

Las políticas son el marco que guía a la organización para la toma de decisiones y su cumplimiento es de carácter obligatorio.

Políticas:

- *Asegurar a todos los ciudadanos el acceso al servicio de llamadas de emergencia.*
- *Asegurar la calidad en la entrega de los servicios.*
- *Fomentar el uso de las tecnologías de información.*
- *Confidencialidad de la información según normativa vigente.*
- *Trabajo en equipo con enfoque a resultados y rendición de cuentas.*
- *Incorporar la Responsabilidad Social dentro de la Planificación.*



1.3.4 Valores Organizacionales

Muestran la identidad de la Organización y reúnen principios que reflejan lo que es el Sistema de Emergencia 9-1-1.



Estos valores se definen como:

Colaboración: Capacidad para trabajar o cooperar con otras personas y otras organizaciones con un fin.

Desarrollo Humano: Capacidad para desarrollar el potencial intelectual y emocional de cada trabajador, asegurando un mejoramiento en su calidad de vida.

Excelencia: Es la cualidad por la que una persona aspira y busca lo mejor, en todo lo que es y todo lo que hace. Este valor se puede hacer efectivo mediante la innovación, confiabilidad, servicio oportuno, búsqueda permanente de la calidad, resultados, profesionalidad y el trabajo en equipo.



1.4 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son los que indican la situación futura deseada, se establecen como guía para la etapa de ejecución de las acciones, es decir justifican las actividades de una organización. Los mismos deben de ser medibles para poder verificar la eficiencia y productividad de la organización.

A continuación se presentan los definidos para el Sistema de Emergencias 9-1-1:

Objetivos Estratégicos:

- **Brindar el servicio de atención de emergencias en el Territorio Nacional.**
- **Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las Instituciones adscritas.**
- **Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado.**
- **Contar con una organización de alto rendimiento.**
- **Administrar los recursos Institucionales.**
- **Gestionar un sistema de información y educación para la población sobre la importancia del sistema de emergencias 9-1-1.**



1.5 Estrategias

Por estrategias, para la administración, básicamente se entiende la adaptación de los recursos y habilidades de la organización a los retos del entorno, aprovechando oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas. Recurrimos a la estrategia en situaciones inciertas, no estructuradas, no controlables, es decir en aquellas situaciones donde hay otro bando cuyo comportamiento no podemos pronosticar.

Para el caso del Sistema de Emergencias 9-1-1, se ha definido una estrategia para cada objetivo estratégico, como se muestra a continuación:

Objetivo Estratégico: Brindar el servicio de atención de emergencias en el Territorio Nacional

Estrategia: Entrega del Servicio

Integrar el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario y su finalidad es gestionar la atención de emergencias a nivel nacional, a través de las operaciones del sistema, de forma oportuna y con calidad de servicio.

Objetivo Estratégico: Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas.

Estrategia: Apoyo y Seguimiento

Asegurar a través de la mejora continua una respuesta eficaz a la gestión operativa, así como ofrecer el apoyo necesario para que la participación sea más eficiente en la atención de las emergencias, con la finalidad de que la sociedad se beneficie.



Objetivo Estratégico: Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado

Estrategia: Calidad

Cumplir con el nivel de servicio requerido por la población y su finalidad es sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización para maximizar la eficiencia global.

Objetivos Estratégicos: Contar con una organización de alto rendimiento y Administrar los Recursos Institucionales.

Estrategia: Gestión Interna

Direccionar la organización de una cultura funcional hacia una organización de aprendizaje y su finalidad es identificar y desarrollar buenas prácticas de gestión, que se apliquen con diligencia a través de todas las funciones organizativas, estableciendo objetivos, desarrollando y reteniendo el talento. Así mismo, garantizar una adecuada utilización de los recursos institucionales.

Objetivo Estratégico: Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educación para la población sobre la importancia del sistema de emergencias 9-1-1

Estrategia: Comunicación

Lograr a través de la comunicación un clima propicio para el logro de los objetivos y fortalecimiento de la imagen y su finalidad es desarrollar canales efectivos para el intercambio de información con la sociedad que permitan un mejor posicionamiento de la imagen, así como educar a la población como parte de la Responsabilidad Social del Sistema.



1.6 Acciones Estratégicas

Son aquellas acciones conducentes a los objetivos estratégicos, basados en la visión global de la planificación, es decir, aquellas que le servirán a la Administración Superior para evaluar el cumplimiento de los objetivos, por lo que cada objetivo estratégico tendrá sus acciones estratégicas.

1.7 Metas Estratégicas

Las metas estratégicas le proponen a las acciones estratégicas su tiempo para ejecutarse y su nivel de alcance del objetivo estratégico en el tiempo propuesto. Estas metas, las acciones estratégicas junto con los indicadores que son los que miden cuantitativamente el cumplimiento de las acciones estratégicas. A continuación se presenta el Mapa Estratégico General y los Mapas por Estrategias:



000064

Plan Estratégico 2015-2019

03:44:38 p.m.

Mapa Estratégico					
Sistema de Emergencias 9-1-1	Objetivo Estratégico	Estrategia	Acciones Estratégicas		
	Brindar el Servicio de Atención de Emergencias en el territorio Nacional	Entrega del Servicio	Soporte Tecnológico	Atención de llamadas	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio
	Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas	Apoyo y Seguimiento	Fortalecer el concepto de Sistema de Emergencias 9-1-1/Instituciones Adscritas		
	Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado	Calidad	Gestión del Post Servicio		
	Contar con una organización de alto rendimiento	Gestión Interna	Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica		Gestionar el desarrollo de las personas
	Administrar los Recursos Institucionales		Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Gestión Administrativa	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución Gestionar el Programa de la Salud y Seguridad Ocupacional
	Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educar a la población sobre la importancia del sistema de emergencias	Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional		Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema

Copia Impresa del Digital por Cynthia Arias el 10/11/19



Plan Estratégico 2015-2019

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1			
Estrategia	Entrega del Servicio		
Objetivo Estratégico	Brindar el servicio de atención de emergencias a la población Nacional		
Acción Estratégica	Soporte Tecnológico	Atención de llamadas	Realizar un Plan de Continuidad del Servicio
Metas Estratégicas	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Coordinar e implementar un Centro Alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para noviembre del 2015
Indicadores	(Tiempo durante el cual las aplicaciones y equipos de comunicación estuvieron disponibles / Tiempo total en el periodo de medición) * 100	(Eventos prioridad 1 atendidos / incidentes prioridad 1 generados) * 100 (Eventos prioridad 2 atendidos / Incidentes prioridad 2 generados) * 100 (Q de llamadas atendidas / Q total de llamadas ingresadas al sistema) * 100	% de avance del Proyecto Plan de Continuidad del Servicio
Acciones Operativas	Operaciones día a día	Operaciones día a día	Plan de Continuidad del Servicio

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	
Estrategia	Apoyo y Seguimiento
Objetivo Estratégico	Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas
Acción Estratégica	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1/ Instituciones Adscritas
Metas Estratégicas	Integración Operativa de un 90% para el 2015
Indicadores	(Q de incidentes sin asignación de recursos / Q de incidentes generados para cada institución) * 100 (Q de incidentes atendidos por Institución / total de incidentes generados para cada Institución) * 100
Acción Operativa	Operaciones día a día



000066

Plan Estratégico 2015-2019

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1		
Estrategia	Calidad	
Objetivo Estratégico	Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado	
Acción Estratégica	Gestión del Post Servicio	
Metas Estratégicas	Lograr no menos de un 90% en la satisfacción de los usuarios	Atención del 100% de las inconformidades por llamadas atendidas
Indicadores	Una medición anual para el nivel de satisfacción del cliente	(Q quejas resueltas a tiempo / Q quejas total) * 100
Acciones Operativas	Realizar una encuesta de satisfacción al cliente	Revisión de procedimiento para el trámite de quejas

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1						
Estrategia	Gestión Interna					
Objetivo Estratégico	Contar con una organización de alto rendimiento					
Acción Estratégica	Gestionar el desarrollo de las personas					Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica
Metas Estratégicas	Contar con un nivel de desempeño mayor o igual a un 98% por horario de trabajo	Nivel de ausentismo	Horas de capacitación por empleado	Realizar un estudio de satisfacción laboral anual	Grado de motivación de los empleados	Plan Estratégico 2014-2019
Indicadores	(Tiempo total empleado en la atención de las llamadas / total de horas trabajadas en cada horario) * 100	% de ausentismo	% de horas de capacitación por empleado	Índice de satisfacción laboral	% de motivación de los empleados	% de avance de la implementación
Acciones Operativas	Proyecto incentivos por desempeños	Informe mensual	Informe trimestral	Informe mensual	Proyecto incentivos por desempeños	Direccionamiento estratégico



Plan Estratégico 2015-2019

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1				
Estrategia	Gestión Interna			
Objetivo Estratégico	Administrar los Recursos Institucionales			
Acción Estratégica	Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Gestión Administrativa	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución.	Gestionar el Programa de la Salud y Seguridad Ocupacional
Metas Estratégicas	Elaboración del SEVRI Institucional y por Procesos Elaborar una Autoevaluación Institucional y por Procesos Dos Rendiciones de cuentas al año	Tiempo de duración de la Contratación Administrativa. Ejecución presupuestaria. Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100% en el 2015	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015
Indicadores	Una autoevaluación anual Institucional y por Procesos. Un estudio de riesgos Institucional y por Procesos. Dos rendiciones de cuentas por Procesos.	% de cumplimiento en las operaciones	% de avance del Proyecto Responsabilidad Social	% de avance del Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional
Acciones Operativas	Revisión del manual operativo SEVRI, capacitación sobre el tema y realización de un estudio de riesgo por Proceso. Aplicación de formularios de autoevaluación y seguimiento a las acciones de mejora. Rendición de cuentas semestral	Operaciones día a día	Proyecto RSA	Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional

MAPA ESTRATÉGICO SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1		
Estrategia	Comunicación	
Objetivo Estratégico	Gestionar un sistema de información (interno y externo) y educación para la población sobre la importancia del Sistema de Emergencias 9-1-1	
Acción Estratégica	Gestionar la comunicación Institucional	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema
Metas Estratégicas	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015
Indicadores	% avance del Proyecto Plan de Comunicación	% avance del proyecto
Acciones Operativas	Proyecto Comunicación	Proyecto Educar



000068

Plan Estratégico 2015-2019

II ETAPA

En esta etapa se detallará las acciones operativas para cumplir con los objetivos propuestos, en los planes operativos anuales, los cuales deberán alinearse a las estrategias, definir las personas responsables, los tiempos y el presupuesto a ejecutar con las acciones ya establecidas. A continuación se describen los Planes Operativos Anuales:

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:44:45 p.m.



Plan Estratégico 2015-2019

000069

PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
OPERACIÓN DEL SISTEMA

Estrategia	Acción Estratégica	Meta Estratégica	Actividades Operativas	Presupuesto	Prioridad	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
OPERACIONES	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Servicio de recepción y trámite de las llamadas de emergencia por personal de empresa contratista	€204.120.000,00	1	[Progress bar]			
			Gestión de la planilla Operaciones	€1.243.806.000,00	1	[Progress bar]			
	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e Implementar un centro alternativo, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Implementación y mantenimiento de sitio alternativo	€6.300.000,00	2	[Progress bar]			
			Pago ICE por infraestructura tecnológica e instalaciones físicas	€2.700.000,00	2	[Progress bar]			
	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica		Gestión de la red de comunicación de datos	€115.000.000,00	1	[Progress bar]			
			Gestión de software y hardware para la atención y trámite de llamadas	€364.221.000,00	1	[Progress bar]			
			Adquirir 3 puestos de operador para teletrabajo (3 estaciones de trabajo)	€11.115.000,00	2	[Progress bar]			
			Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (netsupport)	€8.190.000,00	2	[Progress bar]			
			Gestión de la infraestructura de voz	€66.000.000,00	1	[Progress bar]			
			Servicios Telecomunicaciones ICE	€177.500.000,00	2	[Progress bar]			
	Soporte tecnológico	Disponibilidad de una 93% de las unidades de A.A	Gestión de equipos de climatización	€5.450.000,00	1	[Progress bar]			
			Adquirir 2 unidades de A.A como repuesto	€900.000,00	2	[Progress bar]			
	Disponibilidad de un 99.5% mensula de las plantas eléctricas y UPS's		Gestión de plantas eléctricas y UPS's	€2.830.000,00	2	[Progress bar]			
			Renovación de bancos de baterías para UPS en despachos en San José (40 baterías)	€520.000,00	2	[Progress bar]			
		Disponibilidad de una 99.5% de la infraestructura tecnológica	Gestión de la planilla TI, TE	€217.513.000,00	1	[Progress bar]			



Plan Estratégico 2015-2019

OPERACIONES	Apoyo y Seguimiento	Consolidar el Sistema de Emergencias de Emergencias 9-1-1 para el apoyo de la atención de las emergencias	Tiempo de promedio de atención de incidentes (prioridad)	Proyecto Modelo de Gestión de Incidentes(SGI)	€0,00	1					
				Compra de Camisetas	€0,00	1					
				Taller de mejora continua	€2.500.000,00	1					
	Calidad	Gestión Post servicio	Lograr no menos de una 90% en la satisfacción de los usuarios	Programa de mejora continua		€0,00	2				
			Atención del 100% inconformidades por llamadas atendidas								
			Lograr el Trámite de envío a cobro de 80 expedientes por mes	Procedimientos administrativos para el cobro multas	€0,00	1					
				Gestión Interinstitucional	€18.000.000,00	1					
				Planilla Personal Post Servicio	€207.247.000,00	1					
			Atender oportunamente las inconformidades denuncias o sugerencias que presentan los usuarios	Atender el 100% inconformidades recibidas	€0,00	2					
			Medición de la Satisfacción del Cliente	Aplicar anualmente a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios	€1.000.000,00	2					
			Promover el mejoramiento continuo	Fortalecer la Contraloría de Servicios	€0,00	2					



Plan Estratégico 2015-2019

000071

Soporte a la Gestión	Gestión Interna	Gestión Administrativa	Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Renovación de equipos de cómputo para la gestión administrativa	€11.700.000,00	2				
				Compra de Servidor	€0,00	2				
				8 Estaciones de trabajo	€8.424.000,00	2				
			Actualizar la aplicación de Control Interno para Febrero, 2015	Actualización de aplicación para la Autoevaluación de Control Interno (Synergy)	€2.350.000,00	2				
				Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Implementación de aplicación para el filtrado de contenido Web	€2.047.500,00	2			
			Lograr la disponibilidad de un 95% para la aplicación Gestión de Riesgos	Automatizar la valoración del riesgo institucional y el seguimiento a las acciones de mejora	€1.800.000,00	2				
				Gestión de la planilla coordinador	€66.463.000,00	1				
				Gestión de la planilla	€554.028.000,00	1				
			Tiempo de duración de la contratación administrativa Ejecución presupuestaria Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Gestión de los recursos generales	€10.882.728,00	1				
				Imprevistos	€90.000.000,00	1				
				Gestión de compras	€4.500.000,00	1				
				Gestión del almacén	€0,00	2				
				Gestión de la flota vehicular	€3.900.000,00	1				
				Gestión de pago de servicios	€349.287.408,00	1				
				Servicios Telecomunicaciones	€2.500.000,00	2				
				Servicios administrados ICE SOIN	€135.000.000,00	1				
				Servicios ICE Gestión Productiva	€340.000.000,00	2				
				Servicio de cable TV	€264.000,00	1				
				Servicios Administrativos ICE	€180.000.000,00	2				
				Gestión del Presupuesto	€22.000.000,00	1				
				Control de activos	€500.000,00	2				
				Gestión de los ingresos	€0,00	2				
				Contabilidad y Tesorería	€6.000.000,00	1				



000072

Plan Estratégico 2015-2019

Gestión Interna	<p>Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional</p>	<p>Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015</p>	<p>Gestión de la seguridad y salud ocupacional (Poliza riesgos Trabajo)</p>	<p>€5.000.000,00</p>	<p>2</p>	
	<p>Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución</p>	<p>Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%</p>	<p>Gestión responsabilidad social y ambiental</p>	<p>€0,00</p>	<p>2</p>	
	<p>Gestionar el desarrollo de las personas</p>	<p>Contar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100% Nivel desempeño de un administrativo de un 100% Nivel de ausentismo Grado de motivación de los empleados Horas de capacitación por empleado</p>	<p>Gestión del Capital Humano y Desarrollo</p>	<p>€10.000.000,00</p>	<p>2</p>	
	<p>Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica empresarial</p>	<p>Plan Estratégico 2015-2019</p>	<p>Gestión del desempeño</p>	<p>€0,00</p>	<p>1</p>	
			<p>Preparación de POA'S y Presupuesto</p>	<p>€0,00</p>	<p>1</p>	
			<p>Actualización del Plan Estratégico</p>	<p>€0,00</p>	<p>2</p>	
			<p>Asesoría sobre Administración de Proyectos</p>	<p>€0,00</p>	<p>1</p>	
			<p>Evaluación de la Gestión del Sistema a través de Indicadores</p>	<p>€0,00</p>	<p>1</p>	
	<p>Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno</p>	<p>Elaborar una Autoevaluación anual por Procesos. Elaboración del SEVRI anual y por procesos. 2 Rendiciones de cuentas al año.</p>	<p>Autoevaluación</p>	<p>€0,00</p>	<p>2</p>	
			<p>Maduración del S.C.I</p>	<p>€0,00</p>	<p>1</p>	
<p>Estudios de Riesgos</p>			<p>€0,00</p>	<p>2</p>		
<p>Asesoría y seguimiento a las acciones de mejora de los Estudios de Riesgos Operacionales</p>			<p>€0,00</p>	<p>2</p>		
<p>Rendición de Cuentas</p>			<p>€0,00</p>	<p>2</p>		
<p>Sistema de Información de la C.G.R</p>			<p>€0,00</p>	<p>2</p>		
<p>Gestión Administrativa</p>	<p>Nivel desempeño de un administrativo de un 100%</p>	<p>Gestión de la planilla de STAFF Dirección</p>	<p>€243.716.000,00</p>	<p>1</p>		
Comunicación	<p>Gestionar la comunicación Institucional</p>	<p>Definir un Plan de comunicación para el 2015</p>	<p>Planeación de estrategias de comunicación Interna.</p>	<p>€3.000.000,00</p>	<p>2</p>	
	<p>Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema</p>	<p>Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015</p>	<p>Elaboración de campañas internas para las diferentes áreas del sistema, según solicitudes</p>	<p>€0,00</p>	<p>2</p>	
			<p>Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1</p>	<p>€305.000.000,00</p>	<p>2</p>	

Tipo de cambio \$585

Proyección ICE
Proyección privados
Dinero de Multas

€3.191.898.136,00
€720.000.000,00
€18.000.000,00
€3.929.898.136,00

Presupuesto Prioridad 1	3.929.898.136,00
Presupuesto Prioridad 2	1.083.376.500,00
Total de Presupuesto	€5.013.274.636,00



000073

Plan Estratégico 2015-2019

**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
INVERSION DEL SISTEMA**

Estrategia	Acción Estratégica	Meta Estratégica	Actividades Operativas	Presupuesto	Prioridad	2015	2016	2017	2018	2019	
INVERSION	Entrega del Servicio	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Proyecto Adquisición de edificio propio	€1.200.000.000,00	1	██████████	██████████	██████████	██████████	
		Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e implementar un centro alternativo, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Proyecto Continuidad del Negocio	€60.000.000,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
		Soporte tecnológico	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Proyecto adquisición de aplicaciones 9-1-1 para el trámite de las emergencias.	€1.638.000.000,00	1	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
	Proyecto adquisición de nueva central telefónica			€220.000.000,00	1	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	
	Proyecto arrendamiento de equipos de comunicación para la red corporativa			€2.808.000.000,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	
	Apoyo y Seguimiento	Consolidar el Sistema de Emergencias de Emergencias 9-1-1 para el apoyo de la atención de las emergencias	Tiempo de promedio de atención de incidentes (prioridad)	Proyecto Modelo de Gestión de Incidentes(SGI)	€12.500.000,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
	Calidad	Programa de Organización de Alto Rendimiento	Lograr no menos de una 90% en la satisfacción de los usuarios	Proyecto Clima Organizacional Proyecto de Capacitación y Formación Proyecto evaluación del desempeño Proyecto Manual de puestos basado en competencias.	€10.000.000,00	1	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
	Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Proyecto Plan de comunicación	€305.000.000,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
				Proyecto campaña informativa	€0,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████
				Proyecto Responsabilidad Social	€0,00	2	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████

Presupuesto Prioridad 1	3.068.000.000,00
Presupuesto Prioridad 2	3.185.500.000,00
Presupuesto Prioridad 3	0,00
Total de Presupuesto	€6.253.500.000,00



De los anteriores Planes Operativos Anuales, se desprende la necesidad de realizar algunos Proyectos con el fin de mejorar las operaciones del Sistema, los mismos se encuentran reflejados como inversión y se agruparon para efectos de perfilarlos, administrarlos y controlarlos como se muestra a continuación:

- ❖ Programa de Integración Operativa conformado por los siguientes proyectos:
 - Proyecto Adquisición de edificio propio.
 - Proyecto Plan de Continuidad del Servicio.
 - Proyecto adquisición de aplicaciones 9-1-1 para el trámite de las llamadas de emergencia.
 - Proyecto adquisición de nueva central telefónica.
 - Proyecto de Ley fortalecimiento del Sistema de Emergencias 9-1-1
 - Proyecto arrendamiento de equipos de comunicación para la red corporativa.
 - Proyecto remodelación y ampliación del centro de atención de llamadas.
 - Proyecto Modelo de Gestión de Incidentes para el Sistema de Emergencias 9-1-1.

- ❖ Programa de Organización de Alto Rendimiento conformado por los siguientes proyectos:
 - Proyecto Clima organizacional.
 - Proyecto Plan de Capacitación y Formación.
 - Proyecto Evaluación del desempeño.
 - Proyecto Manual de Puestos basado en competencias.

- ❖ Programa de Comunicación conformado por los siguientes proyectos:
 - Proyecto Plan de Comunicación.
 - Proyecto Campaña Informativa.
 - Proyecto Responsabilidad Social.

El perfil de cada uno de estos proyectos se encuentra en el anexo#1.



III ETAPA: FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Los factores críticos de éxito son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos, y así lograr la eficiencia en el trabajo para alcanzar los mejores resultados con el gasto mínimo de recursos, además de lograr la satisfacción de los usuarios. Como se describe en la etapa de Establecimiento de una Dirección Estratégica y Operacionalización de la Estrategia, se requiere de ciertos factores que aseguren y apoyen la estrategia, es decir, minimicen el riesgo y maximicen el éxito.

Los factores críticos de éxito que se definen para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados son los siguientes:

Factores Críticos de Éxito

Apoyo de las Instituciones Adscritas, a través de acuerdos en la Comisión Coordinadora, para lograr una visión compartida.

Estandarización y homologación de los sistemas de soporte a las operaciones.

Estandarización de la calidad, el perfil de los trabajadores y los procesos en toda la cadena de valor del servicio.

Asegurar la sostenibilidad de la organización a largo plazo.



000076

Plan Estratégico 2015-2019

Apoyo de las Instituciones Adscritas, a través de acuerdos en la Comisión Coordinadora, para lograr una visión compartida.

Dentro de las funciones que la ley le asigna a la Comisión Coordinadora están:

- Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante, cooperen con calidad y eficiencia, en la atención de las emergencias.

Se hace relevante la necesidad de que dicho organismo potencie lo que la Ley establece en los puntos citados, es decir, que a través de acuerdos de cumplimiento obligatorio, se apoye el cumplimiento de la estrategia que se ha aprobado para el Sistema de Emergencias 9-1-1. Lo anterior significa, que todos aquellos procedimientos, políticas y sistemas de trabajo necesarios para la atención eficiente de las emergencias sean acatados, evaluados y supervisados a través de indicadores de gestión.

Estandarización y homologación de los sistemas de soporte tecnológico a las operaciones.

Se debe de realizar un análisis de la situación actual de las tecnologías de información y telecomunicaciones existentes en cada una de las instituciones que conforman el sistema, tanto para la atención de las emergencias como para el soporte administrativo de las operaciones, con el fin de definir la brecha y plasmar los requerimientos para la homologación. Esta función deberá realizarse a través de un trabajo entre los encargados de Tecnología de Información y



Telecomunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y los correspondientes encargados de estas ramas en las instituciones de primera respuesta.

Estandarización de la calidad, el perfil de los trabajadores y los procesos en toda la cadena de valor del servicio.

Se debe conformar un equipo de trabajo que analice la brecha actual, de los tópicos mencionados, entre el Sistema de emergencias 9-1-1 y los despachos de las Instituciones Adscritas, para definir los requerimientos para lograr la estandarización en cuanto a la atención y calidad del servicio que se brinda, así como la medición de la gestión a través de indicadores.

Asegurar la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Se debe realizar un diagnóstico para determinar si el 1% de los ingresos de Telecomunicaciones gravables a favor del Sistema, son suficientes para la operación e inversión que requiere el sistema.

Igualmente debe analizarse la desconcentración o descentralización del Sistema del ICE de cara a la apertura del mercado de las Telecomunicaciones.



IV ETAPA CONTROL ESTRATÉGICO

El Cuadro de Mando o Balanced Scorecard o Tablero de Comando es un método de obtención y clasificación de información que generan los sistemas de control de gestión. Se desarrolla desde la base hasta los niveles más altos de dirección. Todos las dependencias que conformen un proceso tributan el comportamiento de sus indicadores en tableros de mando particulares, estos recorren y se adaptan a la necesidad de información de los distintos niveles superiores hasta llegar a un punto (persona) encargado de clasificar toda la información en dependencia de las necesidades de información de la alta dirección para la toma de decisiones. Todo el proceso se desarrolla mediante sistemas automatizados que permiten a la información recorrer todos los puntos donde se necesite utilizarla o enriquecerla.

El propósito será centrarse en una jerarquía organizacional muy concreta. Dicha jerarquía, será la base de lo que se analizará como Pirámide de Cuadro de Mando. Esta pirámide, estará compuesta por un Cuadro de Mando para el nivel de responsabilidad superior, otros inmediatamente inferiores que se encuentran estrechamente vinculados a éste y, en los niveles de responsabilidad de menor incidencia. Para efectos del Sistema de Emergencias 9-1-1, dado que es una organización relativamente pequeña, se utilizaría únicamente un Cuadro de Mando Integral a nivel de Dirección, donde se reflejarán los indicadores que se consideren estratégicos para evaluar los procesos definidos en términos de alcance de la estrategia, en el entendido que cada proceso puede tener indicadores operativos particulares.

El Cuadro de Mando Integral o CMI sugiere que se vea a la organización desde cuatro perspectivas, cada una de las cuales debe responder a una pregunta determinada:



Plan Estratégico 2015-2019

- Crecimiento y Aprendizaje (Learning and Growth): ¿Podemos continuar mejorando y creando valor?
- Procesos del Negocio (Internal Business): ¿En qué debemos sobresalir?
- Del cliente (Customer): ¿Cómo nos ven los clientes?
- Financiera (Financial): ¿Cómo nos vemos a los ojos de los accionistas?
para aquellas empresas lucrativas y para aquellas no lucrativas la pregunta sería ¿cómo estamos cumpliendo nuestra misión?

Basado en los mapas estratégicos definidos y los indicadores propuestos, se procede a ubicarlos dentro de estas cuatro perspectivas de negocio, con el fin de que se encuentre alineado con la estrategia, como indica la teoría, dando como resultado el siguiente cuadro de nivel cero o estratégico que se muestra:

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:44:54 p.m.



Cuadro Mando Integral Sistema de Emergencias 9-1-1

Perspectivas

Cumplimiento de la Misión	Cliente
<p>Q de llamadas atendidas / Q total de llamadas ingresadas al Sistema * 100</p> <p>(Q de incidentes sin asignación de recursos / Q de incidentes generados para cada institución) * 100</p> <p>(Q de incidentes atendidos por Institución / Total de incidentes generados para cada Institución) * 100</p> <p>(Tiempo durante el cual las aplicaciones y equipos de comunicación estuvieron disponibles / Tiempo total en el periodo de medición) * 100</p> <p>Q presupuesto ejecutado / Q presupuestado anual * 100</p>	<p>(Q quejas resueltas a tiempo / Q quejas total) * 100</p> <p>Una medición anual para el nivel de satisfacción del cliente.</p> <p>% avance Proyecto Plan de Continuidad del Servicio</p> <p>% avance Programa de Comunicación</p> <p>% avance Proyecto Responsabilidad Social</p> <p>% de avance del Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional</p>
Procesos	Crecimiento y Aprendizaje
<p>(Tiempo total empleado en la atención de las llamadas / Total de horas trabajadas en cada horario) * 100</p> <p>Un Estudio de Riesgos anual Institucional y por Procesos</p> <p>% avance Programa Integración Operativa</p>	<p>Una Autoevaluación anual Institucional y por Procesos</p> <p>Dos rendiciones de cuentas al año por Procesos</p> <p>% avance Programa Organización Alto Rendimiento</p>



000081

Plan Estratégico 2015-2019

**Cuadro Mando Integral Sistema de Emergencias 9-1-1
Perspectivas**

Cumplimiento de la Misión		Cliente	
Meta	Indicador	Meta	Indicador
Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	(Tiempo durante el cual las aplicaciones y equipos de comunicación estuvieron disponibles / Tiempo total en el periodo de medición) * 100	Atención del 100% de las inconformidades por llamadas atendidas	(Q quejas resueltas a tiempo / Q quejas total) * 100
Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Q de llamadas atendidas / Q total de llamadas ingresadas al Sistema * 100	Lograr no menos de un 90% en la satisfacción de los usuarios	Una medición anual para el nivel de satisfacción del cliente
Integración de los Procesos de un 90% para el 2015	(Q de incidentes sin asignación de recursos / Q de incidentes generados para cada institución) * 100	Coordinar e implementar un Centro Alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para noviembre del 2015	% de avance del Proyecto Plan de Continuidad del Servicio
	(Q de incidentes atendidos por Institución / total de incidentes generados para cada Institución) * 100	Definir un Plan de comunicación para el 2015	% avance Programa de Comunicación
Lograr una ejecución presupuestaria mayor a 90%	(Q de presupuesto ejecutado / Q presupuestado anua) * 100	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100% en el 2015	% de avance del Proyecto Responsabilidad Social
		Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	% de avance del Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional



Plan Estratégico 2015-2019

Procesos		Crecimiento y Aprendizaje	
Meta	Indicador	Meta	Indicador
Contar con un nivel de desempeño mayor o igual a un 98% por horario de trabajo	(Tiempo total empleado en la atención de las llamadas / total de horas trabajadas en cada horario) * 100	Elaborar una Autoevaluación Institucional y por Procesos	Una autoevaluación anual Institucional y por Procesos.
Elaboración del SEVRI Institucional y por Procesos	Un estudio de riesgos Institucional y por Procesos.	Dos Rendiciones de cuentas al año	Dos rendiciones de cuentas por Procesos.
Realizar el Programa de Integración Operativa del 2015-2019	% avance Programa Integración Operativa	Realizar el Programa Organización Alto Rendimiento del 2015-2019	% avance Programa Organización Alto Rendimiento

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 a las 13:44:07 p.m.



000083

Plan Estratégico 2015-2019

El CMI, como se ha indicado, es una herramienta para el control estratégico de la gestión en las organizaciones, sin embargo existen otras herramientas para gestionar dicho control, es decir para verificar que lo planeado sea lo que está ejecutando en tiempo, desempeño y costos previstos. Mediante la Ley N° 8292 de la República de Costa Rica se decreta La Ley de Control Interno, que es una herramienta que proporciona "seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico."¹

Esta Ley es de cumplimiento obligatorio para toda la Administración Pública, por lo que se incluye como otro aspecto medular del Control Estratégico. A continuación se muestra un extracto de la Ley que incluye el nuevo enfoque sobre Control Interno:

"Nuevos enfoques de control interno. El crecimiento de los mercados, los cambios tecnológicos, la necesidad de seleccionar la información más útil entre grandes cantidades, la promulgación de leyes y otros instrumentos jurídicos con mayores exigencias de control, la aparición de nuevas formas de abuso de los bienes públicos y el creciente reclamo a los administradores públicos de rendir cuentas por su gestión, son condiciones que requieren la toma de acciones concretas por parte de la Administración Activa para mejorar sus sistemas de control interno, a fin de que éstos se conviertan en herramientas efectivas para conducir a las instituciones hacia el logro de su cometido, aprovechar el máximo

¹ Ley General de Control Interno, N° Gaceta: 169, Fecha 04092002, Capítulo 2, Artículo 8°.



Plan Estratégico 2015-2019

los recursos disponibles y prevenir el desperdicio y el uso inadecuado o ilícito de esos recursos.”²

Esta Ley establece la obligatoriedad de contar con un proceso de Autoevaluación anual para identificar aquellos puntos débiles dentro de la administración y sugerir acciones de mejora continua y un Sistema Específico de Valoración de Riesgos que permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.

Ambas herramientas serán parte del Control Estratégico propuesto, acatando los criterios y directrices generales de La Contraloría General de la República que para tal efecto se han emitido.

Finalmente, se incorporarán dos rendiciones de cuenta al año, es decir una por semestre, para las áreas funcionales actuales, mientras se realiza la emigración a Gestión por Procesos, para luego realizarlas basadas en el cumplimiento de los objetivos de cada proceso. Esta rendición de cuentas se realizará para evaluar el cumplimiento de los Planes Operativos Anuales, tanto de operación como de inversión, analizando en esencia la relación entre lo planeado versus lo ejecutado, de tal modo que le permita a la Dirección, si fuese el caso, aplicar sanciones por incumplimiento.

² Ley General de Control Interno, N° Gaceta: 169, Fecha 04092002, Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su fiscalización, Apartado de Presentación.



V CONCLUSIONES

1. La formulación de este Plan Estratégico está basado en el concepto de que el “Sistema” es un Proceso que está compuesto por el 9-1-1 y las Instituciones adscritas en conjunto reciben, analizan, procesan y atienden las emergencias que se presentan en el territorio nacional. Por lo que todos deben coadyuvar para que como país dispongamos de un modelo ejemplar de atención de emergencias para el beneficio de toda la población.
2. Todas las instituciones que componen el Sistema deben y tienen la obligación de que la información quede documentada, y de acuerdo con los protocolos aprobados, de tal manera que se cuente con la información estadística actualizada para uso de la población en general, así como para la planificación y justificación de recursos de las diferentes instituciones que componen el “Sistema”.
3. Dentro de los objetivos estratégicos propuestos, cabe resaltar dos de ellos que son los que se vinculan directamente con la atención del servicio y por ende el cumplimiento de la misión: **Brindar el Servicio de Atención de Emergencias en el Territorio Nacional y Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones adscritas**; para los cuales se definieron dos estrategias una de **Entrega del Servicio** y otra de **Apoyo y Seguimiento**, que pretenden integrar el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario y su finalidad es gestionar la atención de emergencias a nivel nacional, a través de las operaciones del sistema, de forma oportuna y con calidad de servicio, además de integrar la gestión operativa en la atención de emergencias; para lo anterior, se hace necesario el apoyo de la Comisión Coordinadora en la aprobación de procedimientos, políticas y sistemas de trabajo para lograr esta integración, así como su evaluación a través de indicadores de gestión y así coadyuvar a que se alcance una visión compartida.



Plan Estratégico 2015-2019

4. El horizonte de planeación se fijó en cuatro años, conscientes en que se puede requerir ajustes en las estrategias a seguir, dependiendo de la evolución de la cultura organizacional, de las exigencias de los usuarios, el servicio propiamente dicho, así como cambios en el entorno legal, financiero y de gestión del Sistema de Emergencias 9-1-1.
5. Los Planes Operativos Anuales propuestos se realizaron basados en la consecución de los objetivos estratégicos, sin embargo; se verán limitados por la disposición de recursos presupuestarios, lo que puede extender el periodo de ejecución de los proyectos propuestos.
6. Con el fin de llevar un adecuado control estratégico, además del Cuadro de Mando Integral, se hace imprescindible cumplir con la Ley de Control Interno, específicamente a lo que se refiere a la Autoevaluación anual y los Estudios de Riesgos, para obtener la información para la rendición de cuentas que debe de realizar toda Institución que maneje fondos públicos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.miranda@11/20/2014 03:45:07 p.m.



VI RECOMENDACIONES

1. Que la Comisión Coordinadora, de acuerdo con toda la información suministrada en el Plan Estratégico 2015-2019, apruebe brindar su anuencia y apoyo a la propuesta estratégica presentada, con el fin de lograr una visión compartida, de tal manera que todas las instituciones estén direccionadas a un único norte.
2. Impulsar una modificación de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, ampliando los servicios actuales gravables así como el tope del 1%, basado en costos de operación e inversión de acuerdo con los requerimientos del servicio, que asegure el financiamiento a largo plazo para cumplir eficientemente con su Misión a través de las acciones del día a día y los proyectos consignados en este Plan Estratégico.
3. Dada la limitación presupuestaria actual, se hace necesario priorizar el portafolio de proyectos de inversión, así como optimizar los gastos de operación de acuerdo con las estrategias propuestas.
4. Asegurar a través de cumplimiento de protocolos de cierre y finalización de incidentes, que la información que ingresa al Sistema por parte de las Instituciones de respuesta es oportuna y fidedigna; con el fin de poder determinar necesidades de recurso, si fuese el caso, o con el fin de poder llevar la información estadística de forma certera y con eso asegurarse una mejor toma de decisiones gerenciales.
5. Se recomienda, que al igual que el Sistema de Emergencias 9-1-1, las Instituciones Adscritas rindan cuentas, al menos dos veces al año, a la Comisión Coordinadora, con el fin de que se cuente con un control cruzado para evaluar la calidad en la atención de las emergencias, la eficiencia en el manejo de los recursos y el trato de las inconformidades que se presenten.
6. Realizar charlas informativas al personal del sistema (9-1-1 y despachos) sobre el Plan Estratégico propuesto, además de ir creando una cultura de trabajo en equipo y cooperación en la atención de las emergencias; todo lo



Plan Estratégico 2015-2019

anterior dentro de un proceso de sensibilización necesario para obtener los objetivos propuestos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:45:02 p.m.



000089

Plan Estratégico 2015-2019

Anexo # 1

Perfiles de los Proyectos

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:45:03 p.m.

Sistema de Emergencias 9-1-1	
Proceso	Personas
STAFF Dirección	9
Soporte a la Gestión	20
Entrega del Servicio	101

ENTREGA DEL SERVICIO		
Puesto	Personas	Categoría
COPR	1	51
SECR4	1	32
OPERACIONES		
OPSE	73	33
SUSE	8	39
PROF2	1	43
PROF5	1	47
POST SERVICIO		
OPSE	1	33
PROF1	1	40
PROF2	2	43
MENS1	1	23
SUSE	4	39
SOPORTE TECNOLÓGICO		
PROF5	2	47
PROF3	1	44
PROF1	1	40
TET2A	2	35
TET3A	1	38
Subtotal	101	

DIRECCION		
Puesto	Personas	Categoría
DIAD	1	55
SECR4	1	32
ASESORIA JURIDICA		
PROF7	1	49
AUDITORIA		
PROF7	1	49
CONTRALORIA DE SERVICIO		
PROF5	1	47
PROF2	1	43
PLANIFICACION		
PROF3	1	44
APTA2	1	32
RELACIONES PÚBLICAS		
AUAS1	1	35
Subtotal	9	

SOPORTE A LA GESTION		
Puesto	Personas	Categoría
COPR	1	51
OFIC4	1	31
PROF2	2	43
SALUD OCUPACIONAL		
PROF1	1	40
SERVICIOS GENERALES		
PROF1	1	40
OPSE	1	33
COVE2	1	25
FINANZAS		
PROF5	1	47
PROF2	1	43
OFIC3	1	28
PROVEDURIA		
PROF5	1	47
PROF1	1	40
TEAM3	1	32
CAPITAL HUMANO		
TARH1	2	33
SECR2	1	28
PROF1	1	40
PROF2	1	43
PROF5	1	47
Subtotal	20	

Cédula	Nombre	Proceso	Area	Puesto	Categoría
106790351	HERNÁNDEZ MATA PATRICIA	Apoyo	Coordinador proceso	COPR	51
601600448	UJETA MORERA YORLENI	Apoyo	Capital Humano	OFIC4	31
105740082	BERMÚDEZ JIMÉNEZ GUISELLE	Apoyo	Legal	PROF2	43
106400997	SABORÍO ORTIZ RUDDY	Apoyo	Legal	PROF2	43
SALUD OCUPACIONAL					
105720886	CARVAJAL RAMÍREZ OSCAR	Apoyo	Salud ocupacional	PROF1	40
SERVICIOS GENERALES					
105450325	RODA RAMÍREZ MANUEL	Apoyo	Servicios generales	PROF1	40
105790168	MORA SEGURA EMER	Apoyo	Servicios generales	OPSE	33
111090103	RIOS CARVAJAL ESTEBAN	Apoyo	Servicios generales	COVE2	25
CAPITAL HUMANO					
204510355	ALVARADO CERDAS NORMAN	Apoyo	Capital Humano	TARH1	33
601590604	DELGADO BENAVIDES MARÍA E.	Apoyo	Capital Humano	SECR2	28
108570661	JIMÉNEZ RODRÍGUEZ CAROLINA	Apoyo	Capital Humano	PROF5	47
108440602	PALMA SILES MARVIN RODRIGO	Apoyo	Capital Humano	TARH1	33
107310087	QUIRÓS SANDOVAL DUNNIA	Apoyo	Capital Humano	PROF1	40
109920245	TORRES FONSECA AUXILIADORA	Apoyo	Capital Humano	PROF2	43
FINANZAS					
303780365	BOLAÑOS CÉSPEDES JAVIER FRANCISCO	Apoyo	Finanzas	PROF5	47
111870634	MORA QUIRÓS CÉSAR	Apoyo	Finanzas	PROF2	43
107450055	PORRAS ALVARADO MARCOS	Apoyo	Finanzas	OFIC3	28
PROVEEDURÍA					
106160736	SOLÍS MONTERO WILBERTH	Apoyo	Proveeduría	PROF5	47
107210012	SALAS ALVAREZ IRENE MARÍA	Apoyo	Proveeduría	TEAM3	32
112140960	SOTO VALERIO HEILYN	Apoyo	Proveeduría	PROF1	40

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias@...m.

Cédula	Nombre	Proceso	Area	Puesto	Categoría
106290337	VARGAS ALPÍZAR MARVIN	Entrega	Coordinador proceso	COPR	51
105330565	ALVARADO RAMOS MARITZA	Entrega	Operaciones	SECRE4	32
OPERACIONES					
105410464	MADRIGAL MUÑOZ MAGDA	Entrega	Operaciones	PROF2	43
104141402	GARCÍA ARGUEDAS OLGA MARTA	Entrega	Operaciones	PROF5	47
205150683	ACUÑA MUÑOZ KAROLYN MAYELA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107340661	AGÜERO SILES BIBIANA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
110200604	AGUILAR BARQUERO SERGIO E.	Entrega	Operaciones	OPSE	33
113590925	AGUILAR BRIZUELA RAQUEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109060449	ALEGRÍA BERMÚDEZ MIREYA PATRICIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
204160580	ALFARO DELGADO JOSE ARTURO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
112370760	ALVAREZ BATISTA KUNTY	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107810593	ARAYA ARAYA CRISTIAN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107840630	ARCE HERNÁNDEZ EDWIN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
105310582	ARCE MENDEZ LUIS ELÍ	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114280611	ARIAS CARVAJAL MICHALE DE JESÚS	Entrega	Operaciones	OPSE	33
113300650	ARGUEDAS GONZÁLEZ VANESSA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
302920765	ARROYO MORERA GERMAN ANTONIO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
112260714	AYALA MARTÍNEZ MARÍA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
113550149	BARAHONA LÁZARO MARÍA INÉS	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114790649	BONILLA FALLAS BRYAN EDUARDO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108060899	BRAÑA ARRIETA KATTIA PATRICIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
110250112	BRICEÑO LEÓN JESSICA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
106120297	CAMPOS FLORES RONALD	Entrega	Operaciones	OPSE	33
111650080	CARMONA ARAYA JENNIFER ALEJANDRA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
206310523	CERDAS GUZMÁN DEYBER	Entrega	Operaciones	OPSE	33
110790927	CHACÓN MURILLO CINTHIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
113750057	CORDERO VARGAS PRISCILA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109050028	FERNÁNDEZ ARIAS JAMES	Entrega	Operaciones	OPSE	33
304830912	FLORES DÍAZ MICHAEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109220825	GALVÁN ROJAS SILVIA ELENA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108020485	GÓMEZ OSPINO CARLOS	Entrega	Operaciones	OPSE	33
111480701	GONZÁLEZ ARCE ROY ALONSO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114010438	GONZÁLEZ QUESADA CESAR	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114020683	GUERRERO CARVAJAL MARÍA JULIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
204150295	LOBO ALPÍZAR JESÚS MARÍA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
106430095	MONTERO CASTRO RONALD	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114910085	MORA LAMAS MARCELA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
112780265	MORA QUIRÓS CAROLINA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107590747	MUÑOZ MONGE RONALD JOSÉ	Entrega	Operaciones	OPSE	33
111490297	MUÑOZ VAQUERANO EDGARDO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114160317	NAVARRO HERNÁNDEZ BRYAN DANILO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
110070654	NAVARRO ULLOA PAMELA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
113610166	PERÉZ TULLOCK TAHIS STEFANIE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109960133	PORRAS ARCE VINICIO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114420929	PORRAS MEOÑO STEVEN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109240894	RAMÍREZ GUZMÁN JEONATHAN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
206910552	RAMOS ROJAS VERENICE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107830703	RECIO LORIA MARIO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107430327	RETANA GONZÁLEZ GUSTAVO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
204870725	RODRÍGUEZ CHAVES JOSÉ RICARDO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
401510624	RODRÍGUEZ SALGUERO CARLOS	Entrega	Operaciones	OPSE	33
110510677	RODRÍGUEZ UMAÑA ADRIANA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
401920546	ROJAS UREÑA OSCAR FRANCISCO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
112860448	SALAS BARQUERO ALEXEI	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108680042	SALAS BARRIENTOS ROBERTO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
304070461	SALAZAR ARAYA JUAN GABRIEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
204240507	SALAZAR MURILLO FÉLIX ALBERTO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114320859	SAMPSON URIARTE JOHN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109020301	SANDOVAL CARVAJAL JAVIER M.	Entrega	Operaciones	OPSE	33

111300944	SEGREDA MIRANDA TIRZA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
304170073	SOLANO VEGA MARCIA ANDREA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108010550	SOLANO VEGA YEARIN HANNIEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109810698	TORRES VEGA JOHNNY FRANCISCO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108270849	UGALDE GARCÍA TLACATL KABUL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
107050747	ULATE LORÍA WARREN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
114020601	UMAÑA MONGE CRISTHOPHER	Entrega	Operaciones	OPSE	33
115560393	UMAÑA RODRÍGUEZ FELIPE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
108240969	VALERIO ALPÍZAR LUIS GUILLERMO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
111630689	VARGAS LOPEZ SEBASTIAN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
604240078	VILLALOBOS ALVARADO DANIEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
205050379	VILLALOBOS RAMÍREZ NIDIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109720587	VILLALOBOS RODRÍGUEZ ROBERTO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
112940224	VILLALOBOS SANCHO DAVID	Entrega	Operaciones	OPSE	33
401630657	VILLALOBOS VILLALOBOS CÉSAR	Entrega	Operaciones	OPSE	33
109620474	ZAMORA AGÜERO DIXON LEONARDO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
115320443	ZAPATA BRICEÑO MICHELLE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
115240761	ZÚÑIGA ARAYA IVÁN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
SUSE					
108380915	CHAVARRÍA RUIZ FRANCISCO JOSÉ	Entrega	Operaciones	SUSE	39
107010413	FONSECA VILLALOBOS RANDALL	Entrega	Operaciones	SUSE	39
109610217	HIDALGO GONZÁLEZ JOHNNY A.	Entrega	Operaciones	SUSE	39
109150626	MORA SEGURA MARÍA GABRIELA	Entrega	Operaciones	SUSE	39
303160962	SÁENZ RODRÍGUEZ FEDERICO	Entrega	Operaciones	SUSE	39
108440286	SOLANO CAMACHO INGRID PRISCILA	Entrega	Operaciones	SUSE	39
602820704	SOLANO JIMÉNEZ FERNANDO	Entrega	Operaciones	SUSE	39
602910368	VILLEGAS OVIEDO MICHAEL JAVIER	Entrega	Operaciones	SUSE	39
POST- SERVICIO					
015580443	CASCO MONTIEL LUIS ALBERTO	Entrega	Post-Servicio	OPSE	33
105640497	LOAIZA NARANJO MANUEL ENRIQUE	Entrega	Post-Servicio	PROF1	40
15580441	MUNGUÍA LINARTE SANTIAGO	Entrega	Post-Servicio	MENS2	23
108040363	QUIRÓS ALVAREZ KARLA	Entrega	Post-Servicio	PROF2	43
106040839	RETANA QUESADA CARLOS H.	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
106700826	SÁNCHEZ GUEVARA GEOVANNY A.	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
108100760	SÁNCHEZ ULATE EDGAR ANTONIO	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
110980468	VENEGAS POVEDA MARÍA INÉS	Entrega	Post-Servicio	PROF2	43
109130204	VILLALTA ALVARADO XINIA	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
SOPORTE TECNOLÓGICO					
800740525	ENRÍQUEZ IBARRA RODRIGO	Entrega	TE	PROF5	47
602290156	LEIVA MEJÍAS CARLOS EDUARDO	Entrega	TI	PROF3	44
108900478	OROZCO BOLAÑOS CARLOS MANUEL	Entrega	TI	PROF1	40
107200750	PADILLA MORA JORGE	Entrega	TE	TET2A	35
108310086	RIVERA VILLALOBOS WALTER M.	Entrega	TE	TET2A	35
109600555	SOLANO LÓPEZ DIEGO	Entrega	TE	TET3A	38
109880868	SOTO RODRÍGUEZ ANDREY	Entrega	TI	PROF5	47

Cédula	Nombre	Proceso	Area	Puesto	Categoría
401060552	JOSE FABIO PARREAGUIRRE	Dirección	Dirección	DIAD	55
111100744	PÉREZ SALAZAR KATTIA	Dirección	Dirección	SECRE4	32
ASESORÍA JURÍDICA					
106910283	ALFARO UBICO LUIS FERNANDO	Dirección	Asesoría Legal	PROF7	49
AUDITORÍA					
302810344	ROJAS SOLANO JOSÉ JOAQUÍN	Dirección	Auditoría	PROF7	49
CONTRALORÍA DE SERVICIOS					
106280433	MONTERO BERMÚDEZ PATRICIA	Dirección	Contraloría	PROF5	47
502710852	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CHRISTIAN	Dirección	Contraloría	PROF2	43
PLANIFICACIÓN					
106780566	NUÑEZ NAVARRO GUISELLE	Dirección	Plan. y control	PROF3	44
108070602	SOLANO RUIZ MARTA	Dirección	Plan. y control	APTA2	32
RELACIONES PÚBLICAS					
109930024	GARCÍA MURILLO GERARDO	Dirección	Relac. Públicas	AUAS1	35

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2017 a las 15:06 p.m.

Cédula	Nombre	Proceso	Area	Puesto	Diad	Categoría
1	JOSE FABIO PARRAGUIRRE	Dirección			DIAD	55
2	PÉREZ SALAZAR KATTIA	Dirección			SECRE4	32
3	ALFARO UBICO LUIS FERNANDO	Dirección	Asesoría Legal		PROF7	49
4	GARCÍA MURILLO GERARDO	Dirección	Relac. Públicas		AUAS1	35
5	ROJAS SOLANO JOSE JOAQUÍN	Dirección	Auditoría		PROF7	49
6	MONTERO BERMÚDEZ PATRICIA	Dirección	Contraloría		PROF5	47
7	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CHRISTIAN	Dirección	Contratación		PROF2	43
8	NUÑEZ NAVARRO GUISSELLE	Dirección	Plan. y control		PROF3	44
9	SOLANO RUIZ MARTA	Dirección	Plan. y control		APT2A	32
1	ACUÑA MUÑOZ KAROLYN MAYELA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
2	AGÜERO SILES BIBIANA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
3	AGUILAR BARQUERO SERGIO E.	Entrega	Operaciones		OPSE	33
4	AGUILAR BRIZUELA RAQUEL	Entrega	Operaciones		OPSE	33
5	ALEGRIA BERMÚDEZ MIREYA PATRICIA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
6	ALFARO DELGADO JOSE ARTURO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
7	ALVAREZ-BATISTA KUNTY	Entrega	Operaciones		OPSE	33
8	ARAYA ARAVA CRISTIAN	Entrega	Operaciones		OPSE	33
9	ARCE HERNÁNDEZ EDWIN	Entrega	Operaciones		OPSE	33
10	ARCE MENDEZ LUIS ELI	Entrega	Operaciones		OPSE	33
11	ARIAS CARVAJAL MICHAEL DE JESÚS	Entrega	Operaciones		OPSE	33
12	ARGUEDAS GONZÁLEZ VANESSA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
13	ARROYO MOREIRA GERMAN ANTONIO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
14	AYALA MARTÍNEZ MARÍA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
15	BARAHONA LAZARO MARÍA INÉS	Entrega	Operaciones		OPSE	33
16	BONILLA FALLAS BRYAN EDUARDO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
17	BRAÑA ARIETA KATTIA PATRICIA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
18	BRICEÑO LEÓN JESSICA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
19	CAMPOS FLORES RONALD	Entrega	Operaciones		OPSE	33
20	CARMONA ARAVA JENNIFER ALEJANDRA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
21	CERDAS GUZMÁN DEYBER	Entrega	Operaciones		OPSE	33
22	CHACÓN MURILLO CINTHIA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
23	CORDERO VARGAS PRISCILA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
24	FERNÁNDEZ ARIAS JAMES	Entrega	Operaciones		OPSE	33
25	FLORES DÍAZ MICHAEL	Entrega	Operaciones		OPSE	33
26	GALVAN ROJAS SILVIA ELENA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
27	GÓMEZ OSPINO CARLOS	Entrega	Operaciones		OPSE	33
28	GONZÁLEZ ARCE ROY ALONSO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
29	GONZÁLEZ QUESADA CESAR	Entrega	Operaciones		OPSE	33
30	GUERRERO CARVAJAL MARÍA JULIA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
31	LOBO ALPÍZAR JESÚS MARÍA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
32	MONTERO CASTRO RONALD	Entrega	Operaciones		OPSE	33
33	MORA LAMAS MARCELA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
34	MORA CÚRIBOS CAROLINA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
35	MUÑOZ MONGE RONALD JOSE	Entrega	Operaciones		OPSE	33
36	MUÑOZ VAQUERANO EDGARDO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
37	NAVARRO HERNÁNDEZ BRYAN DANILO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
38	NAVARRO ULLOA PAMELA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
39	PÉREZ TULLOCK TAHIS STEFANIE	Entrega	Operaciones		OPSE	33
40	PORRAS ARCE VINICIO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
41	PORRAS MEONÓ STEVEN	Entrega	Operaciones		OPSE	33
42	RAMÍREZ GUZMÁN JEONATHAN	Entrega	Operaciones		OPSE	33
43	RAMOS ROJAS VERENICE	Entrega	Operaciones		OPSE	33
44	REJCIO LORRA MARIO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
45	REJANA GONZÁLEZ GUSTAVO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
46	RODRÍGUEZ CHAVES JOSE RICARDO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
47	RODRÍGUEZ SALGÜERO CARLOS	Entrega	Operaciones		OPSE	33
48	RODRÍGUEZ UMAÑA ADRIANA	Entrega	Operaciones		OPSE	33
49	ROJAS UREÑA OSCAR FRANCISCO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
50	SALAS BARQUERO ALEXEI	Entrega	Operaciones		OPSE	33
51	SALAS BARRIENTOS ROBERTO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
52	SALAZAR ARAYA JUAN GABRIEL	Entrega	Operaciones		OPSE	33
53	SALAZAR MURILLO FÉLIX ALBERTO	Entrega	Operaciones		OPSE	33
54	SAMPSON URIARTE JOHN	Entrega	Operaciones		OPSE	33
55	SANDOVAL CARVAJAL JAVIER M.	Entrega	Operaciones		OPSE	33

0000095

Copia Impresión Digital de la Sección de Recursos Humanos

56	111300944	SEGREDA MIRANDA TIRZA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
57	304170073	SOLANO VEGA MARCIA ANDREA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
58	108010550	SOLANO VEGA YEARIN HANNIEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
59	109810698	TORRES VEGA JOHNNY FRANCISCO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
60	108270849	UGALDE GARCÍA TLACATL KABUL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
61	107050747	ULATE LORÍA WARREN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
62	114020601	UMAÑA MÓNTE CRISTOPHER	Entrega	Operaciones	OPSE	33
63	115560393	UMAÑA RODRÍGUEZ FELIPE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
64	108240969	VALERIO ALPÍZAR LUIS GUILLERMO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
65	111630689	VARGAS LOPEZ SEBASTIAN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
66	604240078	VILLALOBOS ALVARADO DANIEL	Entrega	Operaciones	OPSE	33
67	205050379	VILLALOBOS RAMÍREZ NIDIA	Entrega	Operaciones	OPSE	33
68	109720587	VILLALOBOS RODRÍGUEZ ROBERTO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
69	112940224	VILLALOBOS SANCHO DAVID	Entrega	Operaciones	OPSE	33
70	401630657	VILLALOBOS VILLALOBOS CÉSAR	Entrega	Operaciones	OPSE	33
71	109620474	ZAMORA AGÜERO DIXON LEONARDO	Entrega	Operaciones	OPSE	33
72	115320443	ZAPATA BRICEÑO MICHELLE	Entrega	Operaciones	OPSE	33
73	115240761	ZÚÑIGA ARAYA IVÁN	Entrega	Operaciones	OPSE	33
74	108380915	CHAVARRÍA RUIZ FRANCISCO JOSÉ	Entrega	Operaciones	SUSE	39
75	107010413	FONSECA VILLALOBOS RANDALL	Entrega	Operaciones	SUSE	39
76	109610217	HIDALGO GONZÁLEZ JOHNNY A.	Entrega	Operaciones	SUSE	39
77	109150626	MORA SEGURA MARÍA GABRIELA	Entrega	Operaciones	SUSE	39
78	303160962	SÁENZ RODRÍGUEZ FEDERICO	Entrega	Operaciones	SUSE	39
79	108440286	SOLANO CAMACHO INGRID PRISCILA	Entrega	Operaciones	SUSE	39
80	602820704	SOLANO JIMÉNEZ FERNANDO	Entrega	Operaciones	SUSE	39
81	602910368	VILLEGAS OVIEDO MICHAEL JAVIER	Entrega	Operaciones	SUSE	39
82	105410464	MADRIGAL MUÑOZ MAGDA	Entrega	Operaciones	PROF2	43
83	104141402	GARCÍA ARGUEDAS OLGA MARTA	Entrega	Operaciones	PROF5	47
84	015580443	CASCO MONTIEL LUIS ALBERTO	Entrega	Post-Servicio	OPSE	33
85	105640497	LOAIZA NARANJO MANUEL ENRIQUE	Entrega	Post-Servicio	PROF1	40
86	15580441	MUNGUÍA LINARTE SANTIAGO	Entrega	Post-Servicio	MENS2	23
87	108040363	QUIRÓS ALVAREZ KARLA	Entrega	Post-Servicio	PROF2	43
88	106040839	RETANA QUESADA CARLOS H.	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
89	106700826	SÁNCHEZ GUEVARA GEOVANNY A.	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
90	108100760	SÁNCHEZ ULATE EDGAR ANTONIO	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
91	110980468	VENEGAS POVEDA MARÍA INÉS	Entrega	Post-Servicio	PROF2	43
92	109130204	VILLALTA ALVARADO XINIA	Entrega	Post-Servicio	SUSE	39
93	800740525	ENRÍQUEZ IBARRA RODRIGO	Entrega	TE	PROF5	47
94	602290156	LEIVA MEJÍAS CARLOS EDUARDO	Entrega	TI	PROF3	44
95	108900478	OROZCO BOLAÑOS CARLOS MANUEL	Entrega	TI	PROF1	40
96	107200750	PADILLA MORA JORGE	Entrega	TE	TET2A	35
97	108310086	RIVERA VILLALOBOS WALTER M.	Entrega	TE	TET2A	35
98	109600555	SOLANO LÓPEZ DIEGO	Entrega	TE	TET3A	38
99	109880868	SOTO RODRÍGUEZ ANDREY	Entrega	TI	PROF5	47
100	106290337	VARGAS ALPÍZAR MARVIN	Entrega	Coordinador proceso	COPR	51
101	105330565	ALVARADO RAMOS MARITZA	Entrega	Operaciones	SECRE4	32
1	106790351	HERNÁNDEZ MATA PATRICIA	Apoyo	Coordinador proceso	COPR	51
2	601600448	UJUETA MORERA YORLENI	Apoyo	Capital Humano	OFIC4	31
3	105740082	BERMÚDEZ JIMÉNEZ GUISELLE	Apoyo	Legal	PROF2	43
4	106400997	SABORÍO ORTIZ RUDDY	Apoyo	Legal	PROF2	43
5	105720886	CARVAJAL RAMÍREZ OSCAR	Apoyo	Salud ocupacional	PROF1	40
6	105450325	RODA RAMÍREZ MANUEL	Apoyo	Servicios generales	PROF1	40
7	105790168	MORA SEGURA EMER	Apoyo	Servicios generales	OPSE	33
8	111090103	RIOS GARVAJAL ESTEBAN	Apoyo	Servicios generales	GOVE2	25
9	204510355	ALVARADO CERDAS NORMAN	Apoyo	Capital Humano	TARH1	33
10	601590604	DELGADO BENAVIDES MARÍA E.	Apoyo	Capital Humano	SECR2	28
11	108570661	JIMÉNEZ RODRÍGUEZ CAROLINA	Apoyo	Capital Humano	PROF5	47
12	108440602	PALMA SILES MARVIN RODRIGO	Apoyo	Capital Humano	TARH1	33
13	107310087	QUIRÓS SANDOVAL DUNNIA	Apoyo	Capital Humano	PROF1	40
14	109920245	TORRES FONSECA AUXILIADORA	Apoyo	Capital Humano	PROF2	43
15	303780365	BOLAÑOS CÉSPEDES JAVIER FRANCISCO	Apoyo	Finanzas	PROF5	47
16	111870634	MORA QUIRÓS CÉSAR	Apoyo	Finanzas	PROF2	43
17	107450055	PORRAS ALVARADO MARCOS	Apoyo	Finanzas	OFIC3	28
18	106160736	SOLÍS MONTERO WILBERTH	Apoyo	Proveeduría	PROF5	47
19	107210012	SALAS ALVAREZ IRENE MARÍA	Apoyo	Proveeduría	TEAM3	32
20	112140960	SOTO VALERIO HEILYN	Apoyo	Proveeduría	PROF1	40

PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

933

Estrategia	Acción Estratégica	Meta Estratégica	Actividades Operativas	Presupuesto	Año 14 d
Entrega del Servicio	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	Servicio de recepción y trámite de las llamadas de emergencia por personal de empresa contratista	€204.120.000,00	1
		Disponibilidad de una 99.5% de la infraestructura tecnológica	Gestión de la planilla Entrega del servicio	€1.672.624.000,00	1
	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e implementar un centro alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Implementación y mantenimiento de sitio alterno	€6.300.000,00	2
			Pago ICE por infraestructura tecnológica e instalaciones físicas	€2.700.000,00	2
	Soporte tecnológico	Disponibilidad de un 99.5% de la infraestructura tecnológica	Gestión de la red de comunicación de datos	€115.000.000,00	1
			Gestión de software y hardware para la atención y trámite de llamadas	€364.221.000,00	1
			Adquirir 3 puestos de operador para teletrabajo (3 estaciones de trabajo)	€11.115.000,00	2
			Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (netsupport)	€8.190.000,00	2
			Gestión de la infraestructura de voz	€66.000.000,00	1
			Servicios Telecomunicaciones ICE	€177.500.000,00	2
Disponibilidad de una 93% de las unidades de A.A	Gestión de equipos de climatización	€5.450.000,00	1		
	Adquirir 2 unidades de A.A como repuesto	€900.000,00	2		
	Gestión de plantas eléctricas y UPS's	€2.630.000,00	2		
Disponibilidad de un 99.5% mensula de las plantas eléctricas y UPS's	Renovación de bancos de baterías para UPS en despachos en San José (40 baterías)	€520.000,00	2		
	Taller de mejora continua	€2.500.000,00	1		
Apoyo y Seguimiento	Tiempo promedio de atención de incidentes (prioridad)	Taller de mejora continua	€2.500.000,00	1	
Calidad	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1 / Instituciones Adscritas	Lograr no menos de una 90% en la satisfacción de los usuarios	Programa de mejora continua	€0,00	1
		Atención del 100% inconformidades por llamadas atendidas	Procedimientos administrativos para el cobro multas	€0,00	1
		Lograr el Trámite de envío a cobro de 80 expedientes por mes	Gestión Interinstitucional	€18.000.000,00	1
		Atender oportunamente las inconformidades denuncias o sugerencias que presentan los usuarios	Atender el 100% inconformidades recibidas	€0,00	1
		Medición de la Satisfacción del Cliente	Aplicar anualmente a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios	€1.000.000,00	2
		Promover el mejoramiento continuo	Fortalecer la Contraloría de Servicios	€0,00	1
		Gestión Interna	Gestión Administrativa	Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Renovación de equipos de cómputo para la gestión administrativa
Actualizar la aplicación de Control Interno para Febrero, 2015	8 Estaciones de trabajo			€8.424.000,00	2
Instalación y configuración de la aplicación para el mes de mayo 2015	Actualización de aplicación para la Autoevaluación de Control Interno (Synergy)			€2.350.000,00	2
Lograr la disponibilidad de un 95% para la aplicación Gestión de Riesgos	Implementación de aplicación para el filtrado de contenido Web			€2.047.600,00	2
	Automatizar la valoración del riesgo institucional y el seguimiento a las acciones de mejora			€1.800.000,00	2
	Gestión de la planilla administrativa			€523.159.000,00	1
Gestión Interna	Gestión Administrativa	Tiempo de duración de la contratación administrativa Ejecución presupuestaria Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Gestión de los recursos generales	€10.881.728,00	1
			Transferencias corrientes	€85.000.000,00	1
			Gestión de compras	€4.500.000,00	1
			Gestión del almacén	€0,00	1
			Gestión de la flota vehicular	€3.900.000,00	1
			Gestión de pago de servicios	€349.287.408,00	1
			Servicios Telecomunicaciones	€2.500.000,00	2
			Servicios administrados ICE SOIN	€135.000.000,00	1
			Servicios ICE Gestión Productiva	€340.000.000,00	2
			Servicio de cable TV	€264.000,00	1
			Servicios Administrativos ICE	€180.000.000,00	2
			Gestión del Presupuesto	€22.000.000,00	1
			Control de activos	€500.000,00	2
	Gestión de los ingresos	€0,00	1		
	Contabilidad y Tesorería	€6.000.000,00	1		
	Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	Gestión de la seguridad y salud ocupacional (Poliza riesgos Trabajo)	€5.000.000,00	1
	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%	Gestión responsabilidad social y ambiental	€0,00	1
	Gestionar el desarrollo de las personas	Contar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100% Nivel desempeño de un administrativo de un 100% Nivel de ausentismo. Grado de motivación de los empleados Horas de capacitación por empleado	Gestión del Capital Humano y Desarrollo	€10.000.000,00	2
	Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica empresarial	Plan Estratégico 2014-2019	Gestión del desempeño	€0,00	1
			Preparación de POA'S y Presupuesto	€0,00	1
			Actualización del Plan Estratégico	€0,00	1
			Asesoría sobre Administración de Proyectos	€0,00	1
			Evaluación de la Gestión del Sistema a través de indicadores	€0,00	1
Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Elaborar una Autoevaluación anual por Procesos. Elaboración del SEVRI anual y por procesos. 2 Rendiciones de cuentas al año.	Autoevaluación	€0,00	1	
		Maduración del S.C.I	€0,00	1	
		Estudios de Riesgos	€0,00	1	
		Asesoría y seguimiento a las acciones de mejora de los Estudios de Riesgos Operacionales	€0,00	1	
		Rendición de Cuentas	€0,00	1	
		Sistema de Información de la C.G.R	€0,00	1	
		Actualización sobre Control Interno	€0,00	1	
Gestión Administrativa	Nivel desempeño de un administrativo de un 100%	Gestión de la planilla de STAFF Dirección	€336.991.000,00	1	
Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Planeación de estrategias de comunicación interna.	€3.000.000,00	2
			Elaboración de campañas internas para las diferentes áreas del sistema, según solicitudes	€0,00	1
		Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015	Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1	€305.000.000,00

Proyección ICE	€3.191.898.136,00
Proyección privados	€720.000.000,00
Dinero de Multas	€18.000.000,00
	€3.929.898.136,00

Presupuesto Prioridad 1	3.929.898.136,00
Presupuesto Prioridad 2	1.078.376.500,00
Total	€5.008.274.636,00

Presupuesto aprobado	€3.929.898.136,00
-----------------------------	--------------------------

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
FORMULACIÓN PRESUPUESTO EJERCICIO 2015
FORMULARIO RESUMEN PARA INTEGRAR EL PLAN - PRESUPUESTO
MILES DE COLONES



Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Descripción Meta	Unidad de Medida	Proceso	Recursos por Objeto	Reasignaciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes	Cuentas especiales	Total por Meta
Brindar el servicio de atención de emergencias en el Territorio Nacional	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de "10" y el 100% "10" y "20"	1) Eventos prioridad 1 atendidos/incidentes prioridad 1 generados X 100 2) Eventos prioridad 2 atendidos/incidentes prioridad 2 generados X 100 3) Eventos atendidos por Institución/Incidentes generados por el 911X100 4) Q. de llamadas atendidas/Q. total de llamadas ingresadas al Sistema* 100	Entrega del servicio	C2.514.495	C1.472.624	C755.302	C7.080	C1.989	C59.500	C18.000	C2.514.495
	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e Implementar un Centro Alterno en función de la necesidad, tiempo y costo de la institución para el mes de noviembre 2015	% avance del Proyecto									
	Soporte Tecnológico	Nivel de disponibilidad de la red de voz, Sistemas de apoyo a la gestión, red de datos y sistemas de grabación 99.5% mensual	(Total de minutos en el mes-tiempo de afectación)*100/(Total de minutos en el mes									
Garantizar las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las Instituciones Adscritas	Fortalecer el concepto de Sistema 9-1-1 y las Instituciones Adscritas	Incidentes sin asignación de recursos. Tiempo promedio de atención de incidentes (prioridad)	Integración de un 50% para el 2015									
Lograr la satisfacción de los usuarios a través del servicio brindado	Gestión del Post Servicio	Lograr no menos de un 90% en la satisfacción de los usuarios	Calificación según encuesta de opinión									
		Atención del 100% inconformidades por llamadas atendidas	(Cantidad de Inconformidades resueltas/cantidad de inconformidades recibidas)*100									
Contar con una organización de alto rendimiento	Monitorear y actualizar la Dirección Estratégica	Plan Estratégico 2014- 2019	% de avance de la implementación									
	Gestionar el desarrollo de las personas	Contar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100%	Cantidad de llamadas atendidas por turno.									
		Nivel de ausentismo	% de ausentismo									
		Horas de capacitación por empleado	% de horas de capacitación por empleado									
Administrar los recursos Institucionales	Gestión Administrativa	Tiempo de duración de la contratación administrativa. Ejecución Presupuestaria. Copios de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Informes trimestrales de Gestión	Soporte Administrativo	C1.415.403	C660.150	C510.121	C8.300	C450	C36.382	C0	C1.415.403
	Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	% de cumplimiento									
	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la Institución	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%	% de avance del proyecto									
	Cumplir con los lineamientos de la Ley de Control Interno	Elaborar una Autoevaluación anual por Procesos. 1 Elaboración del SEVI anual y por Procesos. 2 Rendiciones de cuentas al año por procesos										
Gestionar un sistema de información (interno externo) y educar a la población sobre la importancia del Sistema de Emergencias	Gestionar la Comunicación Institucional	Definir un Plan de Comunicación para el 2015	% de avance del proyecto									
	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema	Definir un Plan Educativo y su ejecución un 80% en el 2015	% de avance del proyecto									
TOTALES GENERALES					C3.929.898	C2.532.774	C1.265.423	C15.360	C2.499	C50.882	C18.000	C3.929.898,14

Año 2015	64,46%	32,20%	0,39%	0,66%	2,44%	0,46%	100%
Año 2014	63,14%	28,49%	0,62%	0,76%	2,01%	0,96%	100%

Proyección ICE	€3.191.688
Proyección privados	€720.000
Dinero de Multas	€18.000
	€3.929.688

Copia Impresada por Cinthya.arias el 10/11/2014 03:45:12 p.m.

PRESUPUESTO POR OBJETO DE GASTO
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
Miles de colones



Objeto	Descripción	Presupuesto	Presupuesto	Partida
		2015	2014	
1	Sueldos para cargos fijos	885.417	890.529	REMUNERACIONES
2	Jornales	0	0	REMUNERACIONES
3	Servicios especiales	0	0	REMUNERACIONES
4	Suplencias	23.424	34.497	REMUNERACIONES
8	Tiempo extraordinario	21.733	83.451	REMUNERACIONES
9	Recargo de funciones	0	2.644	REMUNERACIONES
10	Disponibilidad laboral	17.013	18.520	REMUNERACIONES
11	Compensación de vacaciones	0	0	REMUNERACIONES
12	Dietas	0	0	REMUNERACIONES
16	Retribución por años servidos	491.313	437.762	REMUNERACIONES
17	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	153.219	154.795	REMUNERACIONES
18	Décimo tercer mes	145.899	147.948	REMUNERACIONES
19	Salario escolar	132.587	114.582	REMUNERACIONES
20	Otros sobresueldos	6.281	6.048	REMUNERACIONES
21	Carrera Profesional	34.717	33.254	REMUNERACIONES
22	Incentivos por productividad	0	0	REMUNERACIONES
23	Zonaje	0	0	REMUNERACIONES
27	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la CCSS	164.037	164.288	REMUNERACIONES
28	Contribución Patronal al IMAS	8.867	8.880	REMUNERACIONES
29	Contribución Patronal al INA	26.600	26.641	REMUNERACIONES
30	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	88.669	88.804	REMUNERACIONES
31	Contribución Patronal al Banco Popular	8.867	8.880	REMUNERACIONES
34	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones CCSS	87.250	87.637	REMUNERACIONES
35	Aporte Patronal Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	421	264	REMUNERACIONES
36	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	53.201	53.282	REMUNERACIONES
37	Contribución Patronal a otros fondos (FAG)	183.259	182.866	REMUNERACIONES
41	Otras remuneraciones	0	0	REMUNERACIONES
42	Otros servicios personales	0	0	REMUNERACIONES
051	Alquiler de edificios, locales y terrenos	232.825	167.140	SERVICIOS
052	Alquiler operativo de edificios	0	0	SERVICIOS
053	Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	0	0	SERVICIOS
54	Alquileres operativos de maquinaria	0	0	SERVICIOS
55	Alquileres operativos de equipo	0	0	SERVICIOS
056	Alquiler de equipo de cómputo	466.000	369.455	SERVICIOS
057	Alquileres operativo equipo de cómputo	0	0	SERVICIOS
058	Alquiler y derechos de telecomunicaciones	0	0	SERVICIOS
059	Otros alquileres	0	0	SERVICIOS
060	Pagos por Transmisión	0	0	SERVICIOS
061	Alquiler Operativo de Operaciones	0	0	SERVICIOS
64	Servicio de agua y alcantarillado	6.000	5.800	SERVICIOS
65	Servicio de energía eléctrica	51.660	53.000	SERVICIOS
66	Servicio de correo	300	600	SERVICIOS
67	Servicio de telecomunicaciones	3.264	2.977	SERVICIOS
68	Otros servicios básicos	0	0	SERVICIOS
71	Información	900	1.103	SERVICIOS
72	Publicidad y propaganda	0	0	SERVICIOS
73	Impresión, encuadernación y otros	60	37	SERVICIOS
74	Transporte de bienes	10	7	SERVICIOS
75	Servicios aduaneros	0	0	SERVICIOS
76	Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	100	60	SERVICIOS
77	Servicios de transferencia electrónica de información	100	119	SERVICIOS
81	Servicios médicos y de laboratorio	0	0	SERVICIOS
82	Servicios jurídicos	100	16.849	SERVICIOS
83	Servicios de ingeniería	0	0	SERVICIOS
84	Servicios en ciencias económicas y sociales	6.000	7.500	SERVICIOS
85	Servicios de desarrollo de sistemas informáticos	11.232	8.340	SERVICIOS
086	Servicios generales	100	150	SERVICIOS
087	Vigilancia	18.003	14.160	SERVICIOS
088	Aseo	37.000	33.060	SERVICIOS
089	Otros servicios de gestión y apoyo	339.620	316.306	SERVICIOS
090	Servicios a Sociedades Anónimas Laborales	0	0	SERVICIOS
94	Transporte dentro del país	200	120	SERVICIOS
95	Viáticos dentro del país	5.000	7.876	SERVICIOS
96	Transporte en el exterior	0	0	SERVICIOS
97	Viáticos en el exterior	0	0	SERVICIOS
100	Seguros	500	500	SERVICIOS
101	Seguros de riesgos profesionales	5.000	35.867	SERVICIOS
104	Actividades de capacitación	2.500	5.000	SERVICIOS
105	Actividades protocolarias y sociales	0	0	SERVICIOS
106	Gastos de representación institucional	0	0	SERVICIOS
109	Mantenimiento de edificios y locales	200	479	SERVICIOS
110	Mantenimiento de vías de comunicación	0	0	SERVICIOS
111	Mantenimiento de instalaciones y otras obras	0	0	SERVICIOS
112	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo de producción	0	0	SERVICIOS
113	Mantenimiento y reparación de equipo de transporte	4.900	4.543	SERVICIOS
114	Mantenimiento y reparación de equipo de comunicación	66.200	80.517	SERVICIOS

PRESUPUESTO POR OBJETO DE GASTO
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
Miles de colones



Objeto	Descripción	Presupuesto	Presupuesto	Partida
		2015	2014	
115	Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	€500	€1.176	SERVICIOS
116	Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	€500	€2.850	SERVICIOS
117	Mantenimiento y reparación de otros equipos	€5.650	€12.200	SERVICIOS
123	Otros impuestos	€1.000	€1.000	SERVICIOS
126	Servicios de regulación	€0	€0	SERVICIOS
127	Intereses moratorios y multas	€0	€0	SERVICIOS
128	Deducibles	€0	€0	SERVICIOS
129	Otros servicios no especificados	€0	€0	SERVICIOS
141	Combustibles y lubricantes	€3.500	€5.606	MATERIALES Y SUMINISTROS
142	Productos farmacéuticos y medicinales	€200	€200	MATERIALES Y SUMINISTROS
143	Productos veterinarios	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
144	Tintas, pinturas y diluyentes	€170	€4.499	MATERIALES Y SUMINISTROS
145	Otros productos químicos y conexos	€100	€64	MATERIALES Y SUMINISTROS
148	Productos pecuarios y otras especies	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
149	Productos agroforestales	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
150	Alimentos y bebidas	€4.000	€4.055	MATERIALES Y SUMINISTROS
151	Alimentos para animales	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
154	Materiales y productos metálicos	€300	€700	MATERIALES Y SUMINISTROS
155	Materiales y productos minerales y asfálticos	€0	€100	MATERIALES Y SUMINISTROS
156	Madera y sus derivados	€0	€100	MATERIALES Y SUMINISTROS
157	Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	€250	€1.135	MATERIALES Y SUMINISTROS
158	Materiales y productos de vidrio	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
159	Materiales y productos de plástico	€50	€100	MATERIALES Y SUMINISTROS
160	Otros materiales y productos de uso en la construcción y mantenimiento	€50	€213	MATERIALES Y SUMINISTROS
163	Herramientas e instrumentos	€50	€2.047	MATERIALES Y SUMINISTROS
164	Repuestos y accesorios	€1.000	€1.500	MATERIALES Y SUMINISTROS
167	Materia prima	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
168	Lubricantes para generación térmica	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
169	Bunker para generación térmica	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
170	Diesel para generación térmica	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
172	Energía eléctrica	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
173	Importación de energía	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
174	Otros bienes para la producción y comercialización	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
177	Útiles y materiales de oficina y cómputo	€4.900	€2.900	MATERIALES Y SUMINISTROS
178	Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	€0	€0	MATERIALES Y SUMINISTROS
179	Productos de papel, cartón e impresos	€300	€1.176	MATERIALES Y SUMINISTROS
180	Textiles y vestuario	€150	€225	MATERIALES Y SUMINISTROS
181	Útiles y materiales de limpieza	€100	€40	MATERIALES Y SUMINISTROS
182	Útiles y materiales de resguardo y seguridad	€50	€50	MATERIALES Y SUMINISTROS
183	Útiles y materiales de cocina y comedor	€10	€4	MATERIALES Y SUMINISTROS
184	Otros útiles, materiales y suministros diversos	€200	€253	MATERIALES Y SUMINISTROS
191	Intereses sobre títulos valores internos de corto plazo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
192	Intereses sobre títulos valores del sector externo de largo plazo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
193	Intereses sobre títulos valores internos de largo plazo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
197	Intereses sobre préstamos del Gobierno Central	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
198	Intereses sobre préstamos de inst. Publicas Financieras	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
199	Intereses sobre préstamos del Sector Privado	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
200	Intereses sobre préstamos del Sector Externo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
201	Intereses Organismos Multilaterales	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
202	Intereses Organismos Bilaterales	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
203	Intereses Bancos Comerciales	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
204	Intereses Proveedores	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
205	Intereses sobre préstamos de Empresas Públicas no Financieras	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
206	Comisiones y otros gastos sobre títulos valores del Sector Externo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
207	Comisiones y otros gastos sobre préstamos del Sector Externo	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
208	Diferencias por tipo de cambio	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
230	Concesión neta de préstamos	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
231	Aporte de capital a empresas	€0	€0	INTERESES Y COMISIONES
236	Maquinaria y equipo para la producción	€0	€0	BIENES DURADEROS
237	Maquinaria y equipo para la producción, transporte y distribución de energía	€0	€0	BIENES DURADEROS
238	Maquinaria y Equipo de Construcción	€0	€0	BIENES DURADEROS
239	Equipo de transporte	€0	€0	BIENES DURADEROS
240	Equipo de comunicación	€0	€1.000	BIENES DURADEROS
241	Equipo de Infocomunicaciones	€0	€0	BIENES DURADEROS
242	Equipo y mobiliario de oficina	€150	€2.601	BIENES DURADEROS
243	Equipo y programas de cómputo	€2.089	€23.573	BIENES DURADEROS
244	Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	€100	€47	BIENES DURADEROS
245	Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo	€0	€0	BIENES DURADEROS
246	Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	€100	€4.150	BIENES DURADEROS
247	Maquinaria y equipo de mantenimiento	€0	€0	BIENES DURADEROS
248	Equipo de Fotografía, video y publicación	€0	€0	BIENES DURADEROS
266	Edificios	€0	€0	BIENES DURADEROS
267	Vías de comunicación terrestre	€0	€0	BIENES DURADEROS
268	Instalaciones	€0	€0	BIENES DURADEROS
269	Otras construcciones, adiciones y mejoras	€0	€0	BIENES DURADEROS
273	Terrenos	€0	€0	BIENES DURADEROS

PRESUPUESTO POR OBJETO DE GASTO
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
Miles de colones



Objeto	Descripción	Presupuesto 2015	Presupuesto 2014	Partida
274	Edificios preexistentes	0	0	BIENES DURADEROS
275	Otras obras preexistentes	0	0	BIENES DURADEROS
278	Semovientes	0	0	BIENES DURADEROS
279	Piezas y obras de colección	0	0	BIENES DURADEROS
280	Bienes intangibles	0	0	BIENES DURADEROS
281	Otros bienes duraderos	0	0	BIENES DURADEROS
295	Impuesto por transferir servicio Residencial y Comercial	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
296	Impuesto por transferir servicio Internacional	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
297	Impuesto por transferir servicio Celular	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
298	Impuesto por transferir servicio Internet	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
300	Transferencias corrientes al Gobierno Central	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
301	Transferencias corrientes a Organos Desconcentrados	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
302	Impuestos por transferir	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
303	Transferencias corrientes a empresas públicas no financieras	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
305	Impuesto Rojo	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
307	Becas a Funcionarios	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
309	Ayudas a funcionarios	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
310	Otras transferencias a personas	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
311	Prestaciones Legales	85.000	80.989	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
312	Prestaciones legales de Proyectos Sector Electricidad	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
316	Transferencias corrientes a empresas privadas	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
320	Indemnizaciones	10.882	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
323	Transferencias corrientes a Organismos Internacionales	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
376	Amortización de títulos valores Internos de Largo Plazo	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
377	Amortización de títulos valores del Sector Externos de Largo Plazo	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
381	Amortización de préstamos de Empresas Publicas no Financieras	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
382	Amortización de préstamos del Gobierno Central	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
383	Amortización de préstamos de Instituciones Públicas Financieras	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
384	Amortización de préstamos del Sector Privado	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
385	Amortización de préstamos del Sector Externo	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
386	Amortización Organismos Multilaterales	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
387	Amortización Organismos Bilaterales	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
388	Amortización Bancos Comerciales	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
389	Amortización Proveedores	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
399	Sumas libres sin asignación presupuestaria	0	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES
400	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria.	18.000	200.000	CUENTAS ESPECIALES

TOTAL PRESUPUESTO	3.929.898,14	4.031.691,11
--------------------------	---------------------	---------------------

Copia Impresa del Digital por cynthia.arias@10/11/2014 12:16 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO	Objetos de Gasto	Cuentas de Análisis Económico														
		001	004	008	010	016	017	018	019	020	023	027	028	029	030	031
	Sueldos para cargos fijos	Suplenencias	Tiempo extraordinario	Dignidad laboral	Retribución por otros servicios	Restricción al ejercicio laboral de la profesión	Décimo tercer mes	Salario escolar	Otros sobresueldos	Carrera Profesional	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la CCSS	Contribución Patronal al IMAS	Contribución Patronal al FIA	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Adquisiciones Familiares	Contribución Patronal al Seguro del Banco Popular	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones CCSS
Total Objeto de Gasto	C85.417.000,00	C19.414.000,00	C12.793.000,00	C17.013.000,00	C481.318.000,00	C153.216.000,00	C143.899.000,00	C133.587.000,00	C8.281.000,00	C34.717.000,00	C164.027.000,00	C8.887.000,00	C28.600.000,00	C28.669.000,00	C8.867.000,00	C87.330.000,00
Total por actividad estratégica	270.113.000,00															
Actividades Estratégicas																
Gestión de la Estación del Servicio																
Gestión de la Flotilla 1.5	664.379.000,00	213.474.000,00	71.733.000,00	116.346.000,00	110.954.000,00	117.814.000,00	96.516.000,00	187.710.000,00		111.830.000,00	108.515.000,00	45.866.000,00	117.927.000,00	654.637.000,00	45.866.000,00	117.718.000,00
Implementación y Mantenimiento Centro Alarma 2	60,00															
Pago ICE por infraestructura tecnológica e instalaciones físicas 2	60,00															
Gestión de la red Computación de datos	115.000.000,00															
Gestión de software y hardware para la atención y trámite de llamadas	354.721.000,00															
Adquirir 3 puestos de operador para teletrabajo (3 estaciones de trabajo) 2	60,00															
Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (netusopen) 2	60,00															
Gestión de la Infraestructura de voz	666.000.000,00															
Operación Telecomunicaciones 2	60,00															
Gestión de equipos de filtración	45.450.000,00															
Adquisición 2 unidades de Alarma incendio 2	60,00															
Gestión de baterías eléctricas y UPS 2	60,00															
Renovación de bancos de baterías para UPS en despachos en San José (40 baterías) 2	60,00															
Proyecto de mantenimiento (cables de motor continuo)	60.500.000,00															
Procedimiento Administrativo para el cobro de multas	60,00															
Gestión recursos humanos (multas)	118.000.000,00															
Abrir el 100% de los formularios de multas	60,00															
Aplicar evaluación a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios 2	60,00															
Fortalecer la Controlaría de Servicios	60,00															
Renovación de equipos de cómputo para la gestión administrativa 2	60,00															
SEstabilización de trabajo 2	60,00															
Actualización de la aplicación para la Autoevaluación de Control Interno (Estrategia) 2	60,00															
Implementación de aplicación para el filtrado de contenido Web 2	60,00															
Automatizar la valoración del riesgo Institucional y el seguimiento a las acciones de mejora 2	60,00															
Gestión de los recursos generales	110.851.728,00															
Ingresos	45.000.000,00															
Gestión de comedores	4.500.000,00															
Gestión de almacenes	60,00															
Gestión de la Flota vehicular	11.900.000,00															
Gestión de Paquetes servicios generales	119.787.400,00															
Servicio de Telecomunicaciones 2	60,00															
Servicios Administrativos ICE SOH	115.000.000,00															
Servicios ICE Gestión Productiva 2	60,00															
Servicio de cable TV	274.000,00															
Servicios Administrativos ICE 2	60,00															
Gestión Presupuesto	272.000.000,00															
Control de Activos 2	60,00															
Gestión de los Recursos	60,00															
Contabilidad y Tesorería	65.000.000,00															
Gestión de la seguridad y salud ocupacional (Poliza Riesgos Trabajo)	65.000.000,00															
Gestión responsabilidad social y ambiental	60,00															
Gestión del Capital Humano y su desarrollo 2	60,00															
Gestión del Desarrollo	60,00															
Preparación de POA y Presupuesto	60,00															
Actualización del Plan Estratégico	60,00															
Asesoría sobre Administración de Proyecto	60,00															
Evaluación de la Gestión del Sistema a través de Indicadores	60,00															
Autorevaluación	60,00															
Indicadores del S.C.	60,00															
Estudios de Riesgo	60,00															
Asesoría y seguimiento a las acciones de mejora de los Estudios de Riesgo Operacionales	60,00															
Bandición de Cuentas	60,00															
Sistema de información de la C.A.R	60,00															
Actualización sobre Control Interno	60,00															
Gestión de la Flotilla Servicio Operativo a la Gestión	651.150.000,00	154.640.000,00			109.965.000,00	155.798.000,00	130.016.000,00	177.295.000,00		111.018.000,00	113.770.000,00	41.815.000,00	45.478.000,00	118.214.000,00	41.815.000,00	111.561.000,00
Gestión de la Flotilla Staff Dirección	135.991.000,00	489.398.000,00			617.000,00	20.594.000,00	440.587.000,00	19.347.000,00	17.582.000,00	66.281.000,00	110.069.000,00	21.752.000,00	11.176.000,00	11.258.000,00	11.176.000,00	111.570.000,00
Plataforma de extracción de comunicación interna 2	60,00															
Elaboración de campañas internas para las diferentes áreas del sistema, según solicitudes	60,00															
Evaluación de la Gestión del Sistema a través de Indicadores	60,00															
Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1(F)	60,00															
Total	63.929.898.136,00															
	63.929.898.136,00															
	60,00															

Copia Impresa del Digital por Cincuenta y Seis mil Setecientos y Cuarenta y Cuatro pesos m.c.

163	164	177	175	180	201	181	185	184	202	201	204	240	311	320	400	PRESUPUESTO TOTAL
Herramientas e instrumentos	Repuestos y accesorios	Utiles y materiales de oficina y cómputo	Productos de papel, cartón e impresos	Taxiles y vestuario	Utiles y materiales de limpieza	Utiles y materiales de seguridad y seguridad	Utiles y materiales de cocina y comedor	Otros útiles, materiales y suministros diversos	Equipo y mobiliario de oficina	Equipo y programas de cómputo	Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	Mobiliario, equipo y mobiliario diverso	Prestaciones legales	Indemnizaciones	Sumas con destino específico al asignación presupuestaria.	↓
€50.000,00	€1.000.000,00	€4.300.000,00	€300.000,00	€150.000,00	€100.000,00	€50.000,00	€10.000,00	€200.000,00	€150.000,00	€1.000.000,00	€100.000,00	€100.000,00	€20.000.000,00	€10.881.778,00	€18.000.000,00	€3.919.878.138,00
																€5.700.000,00
																2.700.000,00
										€1.283.000,00						11.115.000,00
																8.190.000,00
																177.500.000,00
																900.000,00
																2.810.000,00
																570.000,00
																€18.000.000,00
																0,00
																3.000.000,00
																0,00
																11.700.000,00
																8.414.000,00
																2.350.000,00
																3.047.500,00
																1.800.000,00
													€65.000.000,00			€10.881.778,00
																0,00
		€4.300.000,00														€1.500.000,00
																340.000.000,00
																180.000.000,00
€50.000,00	€1.000.000,00	€400.000,00	€300.000,00	€150.000,00	€100.000,00	€50.000,00	€10.000,00	€200.000,00	€150.000,00	€1.000.000,00	€100.000,00	€100.000,00	€20.000.000,00	€10.881.778,00	€18.000.000,00	500.000,00
																0,00
																10.000.000,00
																0,00
																3.000.000,00
																0,00
																305.000.000,00

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/17/2014 03:45:19 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
PARTIDAS DE GASTO
EN MILES DE COLONES



Partidas	Presupuesto 14	Presupuesto 15	Comentarios
REMUNERACIONES	2.545.573	2.532.774	
SERVICIOS	1.148.791	1.265.423	Aumento del contrato de alquiler del edificio, Alquiler de ERP (115 mill)
MATERIALES Y SUMINISTROS	24.967	15.380	
BIENES DURADEROS	31.371	2.439	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	80.989	95.882	
CUENTAS ESPECIALES	200.000	18.000	Pago servicios al ICE (-180 mill)
Total general	4.031.691	3.929.898	

Cuadro comparativo

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:45:20 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	
POA 2015	
PROCESO O ÁREA: STAFF DIRECCIÓN	
Presupuesto asignado para Operación:	
Presupuesto asignado para Inversión:	
Proyectos Asignados:	
Recursos Humanos Asignados: Profesionales	Técnicos
Otros recursos: Apoyo a la Gestión:	



ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Meta Esperada	Actividad	Subactividad	Entregables	Presupuesto Solicitado	Presupuesto Asignado	Prioridad	Otros Recursos	Cronograma Mensual de Ejecución de las Actividades												Meta alcanzada	Presupuesto Real		
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic				
Contraloría Servicios	Atender oportunamente las inconformidades denunciadas o sugerencias que presentan los usuarios	Atender el 100% Inconformidades recibidas	Apertura del expediente	1- Confección del expediente 2- Traslado del expediente al área competente, 3- Comunicación al usuario de la resolución final.	Informe mensual de inconformidades resueltas	0		2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Medición de la Satisfacción del Cliente	Aplicar anualmente a los usuarios una encuesta de percepción de los servicios	Elaboración y aplicación de una encuesta que permita medir la percepción de los usuarios sobre la calidad en la prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas	1-Tabulación de los resultados 2- Elaboración de Informe.	Informe de los resultados obtenidos en la encuesta	1.000.000																			
	Promover el mejoramiento continuo	Fortalecer la Contraloría de Servicios	1- Reuniones con áreas involucradas para establecer mecanismos de retroalimentación. 2- Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización 3- Participación en Ferias y otras actividades de divulgación de los servicios de la Contraloría de Servicios. 4- Atención de la Oficina de Información al Ciudadano(Artículo 16 de la Ley 8220)	1- Elaboración de minutos (control de acuerdos) 2- Verificación de acciones de seguimiento. 3- Atención de las consultas.		0		1					x												
Comunicación	Gestionar la comunicación Institucional	Definir un Plan de comunicación para el 2015	Planeación de estrategias de comunicación interna. Elaboración de campañas internas para los diferentes áreas del sistema, según las solicitudes	Boletín Interno	Documento digital bimensual	3.000.000		2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Educar a la población sobre el correcto uso del Sistema	Definir un plan educativo y su ejecución a un 80% en el 2015	Plan de comunicación externo por medio de campaña de difusión de las funciones del 9-1-1	Contratación de empresas publicitarias para la elaboración de campaña y signos externos . Comprar pautas en medios de comunicación	Spots y cuñas publicitarias , signos externos para uso interno y externo documentación de la pauta.	305.000.000		2		x															
				Contratación de encuesta de imagen y satisfacción	Informe de resultados de la encuesta	0		2					x												

Sobre este particular se debe indicar que se va realizar difusión sobre el uso y funciones que realiza el 9-1-1

El monto solicitado se desglosa de la siguiente manera:
 45 millones para elaborar spots de televisión y radio, prensa escrita, vallas y traseras de bus.
 35 millones para comprar signos externos como llaveros, lápices, lapiceros, papelería(trípticos, libros de colorear), etc.
 185 millones para pautar en TV, radio, periódicos, cines, vallas traseras de bus.(Este monto no es necesario tenerlo simultaneamente, puede ser utilizado en medida de la disponibilidad presupuestaria
 40 millones encuesta de Imagen y satisfacción.

TOTAL DE PRESUPUESTO SOLICITADO	€354.258.000,00
PRESUPUESTO PRIORIDAD No.1 CON PLANILLA	€346.258.000,00
PRESUPUESTO Incluido en FT	€ 1.540.000,00

TOTAL PLANILLA	€343.716.000,00
PRESUPUESTO PRIORIDAD No.1 SIN PLANILLA	€2.540.000,00
PRESUPUESTO PRIORIDAD No.2	€308.000.000,00

Copia

Copia de la Base de Datos del Sistema de Emergencias 9-1-1

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	
POA 2015	
PROCESO O ÁREA: PROCESO ENTREGA DEL SERVICIO	
Presupuesto asignado para Operación:	
Presupuesto asignado para Inversión:	
Proyectos Asignados:	
Recursos Humanos Asignados: Profesionales	Técnicos
Otros recursos: Apoyo a la Gestión:	



ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	Estrategia	ACCION ESTRATÉGICA	Meta Esperada	Actividades	Subactividades	Entregables	Presupuesto en dólares	Presupuesto Solicitado	Prioridad- PES	Presupuesto Asignado	Otros Recursos	Cronograma Mensual de Ejecución de las Actividades												Meta alcanzada	Presupuesto Real.										
												Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic												
Entrega del Servicio	Atención de llamadas	Atención de llamadas	Atención del 92% de las llamadas en menos de 10" y el 100% entre 10" y 20"	<i>Servicio de recepción y trámite de las llamadas de emergencia por personal de empresa contratista</i>	Administración del contrato	Acta de reuniones de coordinación		\$204.120.000	1																										
				<i>Pago de planilla</i>	Pago de planilla para el Subproceso de Operaciones	Emisión del salario por quincena		\$1.243.806.000	1																										
	Realizar un Plan de Continuidad del Negocio	Coordinar e implementar un centro alterno, en función de la necesidad, tiempo y costo de la Institución para el mes de noviembre del año 2015.	Implementación y mantenimiento de sitio alterno		<i>Instalación y configuración de equipos</i>	Instalación y configuración de equipos	Informe de actividades realizadas y configuración de equipos		\$6.300.000	1																									
					<i>Confección de procedimientos para activar el sitio alterno</i>	Confección de procedimientos para activar el sitio alterno	Procedimientos técnicos y operativos																												
					<i>Programación de simulacros</i>	Programación de simulacros	Informes sobre el resultado de los simulacros		\$2.700.000	2																									
					<i>Mantenimiento y soporte</i>	Mantenimiento y soporte	Informes de las visitas por mantenimiento																												
	Disponibilidad de un 99.5% de la Infraestructura tecnológica	Gestión de la red de comunicación de datos			<i>Mantenimiento y soporte a la red de datos</i>	Mantenimiento y soporte a la red de datos	Informes mensuales sobre la gestión de soporte técnico. Informes del mantenimiento preventivo	\$208.219,50	\$121.808.408	1																									
					<i>Implementación de nueva infraestructura de comunicaciones</i>	Implementación de nueva infraestructura de comunicaciones	Certificados de capacitación. Pruebas de aceptación. Acta de aceptación definitiva																												
					<i>Mantenimiento y soporte a las aplicaciones 9-1-1 y equipo de grabación</i>	Mantenimiento y soporte a las aplicaciones 9-1-1 y equipo de grabación	Informes mensuales sobre la gestión de soporte técnico. Informes del mantenimiento preventivo	\$600.000,00	\$351.000.000	1																									
					<i>Labores de soporte de primera línea (Correctivo)</i>	Labores de soporte de primera línea (Correctivo)	Incidentes de soporte técnico y liquidación de vísticos		\$450.000	3																									
					<i>Labores de mantenimiento preventivo</i>	Labores de mantenimiento preventivo	Informe de visitas realizadas		\$500.000	3																									
					<i>Repuestos para estaciones de trabajo:</i> - 8 c/u Monitores planos - 12 c/u Teclados - 12 c/u Mouse	Repuestos para estaciones de trabajo:	Estudio de mercado	\$3.400,00	\$1.989.000	1																									
					<i>Adquirir tres puestos de Operador para Teletrabajo:</i> - 3 c/u Estaciones de trabajo	Adquirir tres puestos de Operador para Teletrabajo:	Estudio de mercado. Especificaciones técnicas. Trámite de contratación administrativa	\$19.000,00	\$11.115.000	2																									
					<i>Implementación de servicios por Internet para dispositivos móviles:</i> - 1 c/u Aplicativo para dispositivos móviles - 2 c/u Estaciones de trabajo	Implementación de servicios por Internet para dispositivos móviles:	Estudio de mercado. Especificaciones técnicas. Trámite de contratación administrativa. Capacitación técnica	\$19.200,00	\$11.232.000	1																									
					<i>Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (NetSupport)</i>	Actualización de la aplicación utilizada para acceso remoto (NetSupport)	Estudio de mercado. Especificaciones técnicas. Trámite de contratación. Capacitación técnica	\$14.000,00	\$8.190.000	2																									
					Soporte Tecnológico	Gestión de la Infraestructura de voz			<i>Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de voz (CS1X e IVR)</i>	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de voz (CS1X e IVR)	Informes mensuales del proveedor del servicio. Solicitud de renovación de la contratación. Especificaciones técnicas. Trámite de contratación administrativa		\$66.000.000	1																					
									<i>Servicios de telecomunicaciones ICE</i>	Servicios de telecomunicaciones ICE	Pago mensual		\$177.500.000	1																					
									<i>Mantenimiento preventivo y correctivo de A. A. en edificio 9-1-1 (sala de servidores, sala de Operadores y sala de equipos ICE)</i>	Mantenimiento preventivo y correctivo de A. A. en edificio 9-1-1 (sala de servidores, sala de Operadores y sala de equipos ICE)	Informes trimestrales del proveedor del servicio. Pago de facturas. Solicitud de renovación de la contratación. Especificaciones técnicas		\$3.750.000	1																					

Copia Impresora por Cynthia Arias el 10/11/2014 09:45:22 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
POA OPERATIVO 2015



PROCESO SOPORTE A LA GESTIÓN
Presupuesto asignado para Operación: —
Presupuesto asignado para Inversión: —
Proyectos Asignados:
Recursos Humanos Asignados: Profesionales 12 Apoyo a la Gestión: 7
Otros recursos:

Alineamiento Estratégico Estrategia Acción Estratégica	Actividad Estratégica	Meta Esperada	Actividad Operativa	Sub actividad	Entregables	Presupuesto solicitado	Presupuesto Asignado	Prioridad		
Gestión Interna	Gestión Administrativa	Tiempo de duración de la contratación administrativa Ejecución presupuestaria Costos de operación (% presupuesto relacionado con la atención del servicio)	Gestión de los recursos generales	Adquisición de mobiliario y equipo		€ 3.000.000,00		1		
				Mantenimiento de mobiliario y equipo		€ 2.000.000,00		1		
				Demandas Judiciales		€ 60.000.000,00		1		
				Imprevistos		€ 90.000.000,00		1		
				Compra suministros		€ 4.500.000,00		1		
			Gestión de compras	Publicación del plan de compras		€ 100.000,00		1		
				Gestión de contratación administrativa						
			Gestión del almacén							
			Gestión de la flota vehicular	Operación de la flota		€ 3.600.000,00		1		
				Mantenimiento de la flota		€ 2.500.000,00		1		
				Seguros de la flota		€ 500.000,00		1		
				Pago impuesto de rodaje		€ 900.000,00		1		
			Gestión de pago de servicios	Alquiler del edificio		€ 232.824.618,00		1		
				Seguridad		€ 18.002.790,00		1		
				Limpieza		€ 37.000.000,00		1		
	Alimentación			€ 3.800.000,00		1				
	Agua			€ 6.000.000,00		1				
	Luz			€ 51.660.000,00		1				
	Servicios de telecomunicaciones			€ 2.500.000,00		1				
	Servicios ICE Gestión Productiva			€ 340.000.000,00		1				
	Servicio de cable de TV			€ 264.000,00		1				
	Servicios administrativos ICE			€ 180.000.000,00		2				
	Gestión del Presupuesto		€ 28.400.000,00		1					
	Control de Activos		€ 500.000,00		1					
	Gestión de los ingresos									
	Contabilidad y Tesorería		€ 6.000.000,00		1					
	Gestionar el programa de la Salud y Seguridad Ocupacional	Elaborar un Procedimiento específico de Seguridad y Salud Ocupacional para el 2015	Gestión de la seguridad y salud ocupacional	Compra de medicamentos y productos de protección		€ 500.000,00		1		
				Compra de equipo de protección de brigadas.		€ 300.000,00		1		
				Póliza de riesgos de trabajo		€ 5.000.000,00		2		
	Gestionar el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental de la institución	Cumplir con el Decreto Ejecutivo del MINAET sobre Responsabilidad Ambiental Institucional, en un 100%	Gestión responsabilidad social y ambiental	Compra de basureros para reciclaje.		€ 500.000,00		1		
				Reclutamiento						
	Gestionar el desarrollo de las personas	Constar con un nivel de desempeño para la parte operativa de un 100% Nivel desempeño de un administrativo de un 100% Nivel de asentimiento Grado de motivación de los empleados Horas de capacitación por empleado	Gestión del capital humano y su desarrollo	Selección						
				Clima organizacional						
Capacitación					€ 10.000.000,00		2			
Gestión del desempeño			Capital Humano		€ 173.758.000,00		1			
			Finanzas		€ 74.576.000,00		1			
			Legal		€ 70.470.000,00		1			
			Proveeduría		€ 92.889.000,00		1			
			Salud Ocupacional		€ 29.643.000,00		1			
			Servicios Generales		€ 36.513.000,00		1			
			Coordinador del Proceso y su apoyo		€ 76.179.000,00		1			
						€ 554.028.000,00				

Lo que se encuentra en amarillo se incluye dentro de los 26 millones de caja chica, solo que para representarlos se colocan en la tarea que es, es decir no sumarlo de forma independiente porque están incluidos en la caja chica

TOTAL DE PRESUPUESTO SOLICITADO	€ 1.634.479.408,00
---------------------------------	--------------------

PRESUPUESTO PLANILLA	€ 554.028.000,00
----------------------	------------------

PRESUPUESTO CON PRIORIDAD NO.1 CON PLANILLA	€ 1.439.479.408,00
---	--------------------

PRESUPUESTO CON PRIORIDAD NO.2	€ 195.000.000,00
--------------------------------	------------------

PRESUPUESTO CON PRIORIDAD NO.1 SIN PLANILLA	€ 885.451.408,00
---	------------------

**COMISION COORDINADORA
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1**

ACTA NÚMERO 07-2014 DE LA SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA POR LA COMISIÓN COORDINADORA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 EL 06 DE AGOSTO DEL 2014 A LAS 08:50 HORAS, EN LAS INSTALACIONES DEL 9-1-1.

PRESENTES:

Sr. Fernando Masís Vargas, Representante del Instituto Costarricense de Electricidad; Sra. Ana Hidalgo Solís, Representante del Instituto Nacional de las Mujeres; Danilo Monge Guillén, Suplente de la Caja Costarricense del Seguro Social; Sr. Walter Fonseca Bonilla, Suplente de la Comisión Nacional de Emergencias; Sr. Tobías Gutiérrez Rojas, Suplente del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública; Sr. Luis Araya Arias, Suplente de la Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes; Sr. Javier Castro González, Representante del Cuerpo de Bomberos, y como invitados la señora Teresita Delgado Sancho del Instituto Costarricense de Electricidad, el señor Álvaro Borbón Barrantes del Organismo de Investigación Judicial y el señor Álvaro Campos Guadamuz del Instituto WEM.

AUSENTES CON JUSTIFICACION (PENDIENTE LA JUSTIFICACION DEL SUPERIOR JERÁRQUICO):

Representante de la Cruz Roja Costarricense.

PERSONAL ADMINISTRATIVO:

Sr. José Fabio Parreaguirre Camacho, Director, Sr. Luis Fernando Alfaro Ubico, Asesoría Legal, Sra. Kattia Pérez Salazar, Secretaria de Actas.

**ORDEN DEL DIA
SESIÓN ORDINARIA 07-2014
06 de agosto de 2014**

- 1- *Discusión y Aprobación del Acta anterior.*
- 2- *Asuntos del Presidente de la Comisión.*
- 3- *Asuntos del Director del 9-1-1.*
 - *Informe de gestión del segundo trimestre de operaciones.*
 - *Informe sobre la adquisición de la plataforma de Soporte de Operaciones.*
 - *Aprobación Presupuesto 2015.*
- 4- *Asuntos de la Asesoría Legal.*
- 5- *Informe de Acuerdos Pendientes.*
- 6- *Asuntos miembros de la Comisión Coordinadora*
 - *Inamu:*
 - a) *Despacho del Instituto Wem*
 - b) *Incidentes de violencia intrafamiliar contra personas adultas mayores.*
- 7- *Asuntos Varios.*

ARTÍCULO N°1: DISCUSIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

Se presenta a discusión el acta de la sesión ordinaria 06-2014, celebrada el 25 de junio del 2014.

SE ACUERDA:

06-08-2014-01 "APROBAR EL ACTA CORRESPONDIENTE A LA SESION ORDINARIA N° 06-2014, CELEBRADA EL 25 DE JUNIO DEL 2014. ACUERDO FIRME."

ARTÍCULO N°2: ASUNTOS DEL PRESIDENTE DE LA COMISION

Nombramiento de los representantes del ICE en la Comisión Coordinadora:

El señor Fernando Masís informa que se incurrió en un atraso con la sesión de la Comisión Coordinadora debido a que se requería que la nota en la que eran designados como representantes del ICE tanto él, así como el Suplente fuera firmada por el Jefe de la Institución, se disculpa e indica que ya se encuentran debidamente nombrados.

ARTÍCULO N°3: ASUNTOS DEL DIRECTOR

Sobre la aprobación del presupuesto 2015:

Presentado por la señora Guiselle Núñez Navarro del Área de Planificación y Control, y el señor Javier Bolaños Céspedes del Área de Finanzas, los cuales evacuaron las dudas que surgieron de los miembros de la Comisión Coordinadora.

SE ACUERDA:

06-08-2014-02 "SE LE SOLICITA AL SEÑOR DIRECTOR QUE PARA LA PROXIMA SESIÓN EXPLIQUE LOS ALCANCES DE LA REFORMA LEGAL Y SOBRE LOS POSIBLES CAMBIOS DE SITUACIÓN QUE SE PODRIAN PRESENTAR. ACUERDO FIRME."

SE ACUERDA:

06-08-2014-03 "APROBAR EL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2015. ACUERDO FIRME."

Sobre la adquisición de la plataforma de soporte:

El señor Parreaguirre indica que en el momento en que se llegó a las pruebas técnicas, la nueva herramienta presentó un problema por lo que no pasó las pruebas de aceptación. La empresa solicitó un tiempo adicional para solucionar dicho problema, pero cuando se realizaron nuevamente las pruebas el problema persistía, la empresa argumentó que tenían que hacer nuevamente un diseño de la base de datos y de la personalización de la herramienta, por lo que se tomó la decisión de suspender las pruebas y proceder con las acciones que correspondan con el ordenamiento jurídico y se abrió un procedimiento administrativo ordinario para que analice cual fue la situación que se dio ya que la empresa indica que hay algunos tiempos que son atribuibles a la administración del 9-1-1. Se le entrega a cada miembro de la Comisión Coordinadora la nota en la que se suspenden las pruebas y también la nota en la cual se crea el Órgano Director encargado de analizar las multas, los tiempos, contractualidades y demás.

El señor Walter Fonseca Bonilla hace las siguientes consultas, si se ha hecho algún estudio sobre el impacto negativo que tuvo esta herramienta sobre el servicio de atención de llamadas y también si existe algún plan alternativo en caso de que la herramienta que está en uso actualmente llamada IPC fallara.

El señor Parreaguirre indica que en cuanto al impacto negativo están todos los datos sobre todos los hechos ocurridos al fallar la nueva herramienta, y posteriormente se tratara el tema con la empresa Telerad. Y sobre el IPC indica que es la única herramienta con la que se cuenta en este momento, se prevé hacerle algunas mejoras para tratar de evitar alguna situación y en caso de la que hubiera tener un respaldo.

SE ACUERDA:

06-08-2014-04 "LA DIRECCIÓN DEBERA ENTREGAR A LOS SEÑORES MIEMBROS DE LA COMISION COORDINADORA POSIBLES ESCENARIOS Y LAS ACCIONES A TOMAR EN CADA UNO DE ELLOS EN CASO DE QUE LA HERRAMIENTA PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (IPC) FALLARA. ACUERDO FIRME."

Sobre el informe de gestión financiero del segundo trimestre:

La señora Patricia Hernández Mata presenta el informe de gestión financiero del segundo trimestre y aclara las dudas que surgieron sobre el mismo.

El señor Masis indica que le va a solicitar a la parte de costos del ICE que asistan a una sesión de la Comisión Coordinadora, a explicar a los miembros de la misma, el sistema de costeo indirecto.

Sobre el informe de gestión de operaciones del segundo trimestre:

El señor Marvin Vargas Alplzar presenta el informe de gestión de operaciones del segundo trimestre y aclara las dudas que surgieron del mismo.

El señor Fonseca indica que ya que el IPC no requiere una licencia para poder habilitar un puesto, solicita que en la central de Bomberos sea habilitado un tercer puesto de atención de llamadas ya que solo cuentan con dos y no dan abasto con la cantidad de incidentes que reciben.

El señor Vargas indica que hay que revisar si se cuenta con el hardware necesario para esta solicitud, además de analizar ya que con el IPC no se requiere una licencia pero en caso de que en un proyecto a futuro se requiera la adquisición de licencias y el costo de estas sea muy alto podría ser que se diera la necesidad de reducir la cantidad de estaciones habilitadas, por lo que sugiere que se debe esperar a resolver la situación legal que se está presentando con la adquisición de la nueva herramienta para así poder tomar decisiones.

Sobre el acuerdo 21-05-2014-04:

El señor Marvin Vargas informa que sobre el diagnóstico del uso que se les está dando a las licencias a los despachos, los miembros de Cotea solicitaron que se les explicara el objetivo del mismo, y que se les indicara si el diagnóstico es específicamente sobre el uso de las estaciones de trabajo, basado en la cantidad de horas diarias que están siendo utilizadas cada estación de trabajo, o si debe ser basado en aspectos presupuestarios pensando en un nuevo contrato a futuro, o bien si debe de ser analizando si las facilidades que brinda el IPC están de acuerdo con las necesidades de cada despacho.

El señor Javier Castro indica que debido a la necesidad de instalar y habilitar otros puestos de atención de llamadas en la central del Cuerpo de Bomberos fue que él solicitó que se realizara un análisis sorpresa en cada despacho para determinar el uso que le están dando a la licencias

El señor Marvin Vargas indica que el 9-1-1 realizara dicho estudio y se les estará enviando a los miembros de la comisión.

Sobre el acuerdo 21-05-2014-03:

El señor Gerardo García Murillo presenta a los miembros de la Comisión Coordinadora una campaña por medio de radio, para concientizar a la población sobre el uso adecuado del Sistema de Emergencias 9-1-1 y las instituciones de emergencia.

El señor Masis indica que hay dos temas: 1. Elaborar una estrategia de largo plazo en materia de comunicación, información y educación. 2. Aprobar los spots propuestos por la Dirección.

El señor Castro indica que Bomberos había enviado una nota solicitando que con el dinero recaudado de las multas se compraran las licencias que estaban haciendo falta.

El señor Director propone que se deben reunir los encargados de prensa de las diferentes instituciones y crear una comisión, para planear con detalle el proyecto a largo plazo y quedar a la espera del estudio sobre el uso de licencias en los despachos.

SE ACUERDA:

06-08-2014-05 "SE APRUEBA LA CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE LOS ENCARGADOS DE PRENSA DE LAS INSTITUCIONES DE EMERGENCIAS, LA CUAL SERA LA ENCARGADA DE PREPARAR A LARGO PLAZA UNA CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN A LA POBLACIÓN SOBRE EL USO ADECUADO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1. ACUERDO FIRME."

ARTÍCULO N°4: ASUNTOS DE LA ASESORÍA LEGAL

No hay temas a tratar

ARTÍCULO N°5: INFORME DE ACUERDOS PENDIENTES

Queda pendiente para la próxima sesión ya que por falta de tiempo no fue posible revisarlos.

ARTÍCULO N°6: ASUNTOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN COORDINADORA:Sobre despacho del Instituto WEM:

La señora Ana Hidalgo comenta que cuando el INAMU fue creado, recibían mucha llamadas de hombres que reportaban sufrir de violencia doméstica, por lo que surgió la necesidad de crear atención especializada para los hombres debido a que presentan características específicas que no deben de ser atendidas por las encargadas de atender la violencia doméstica en mujeres.

El señor Álvaro Campos Guadamuz, Presidente del Instituto WEM, indica que es una asociación privada sin fines de lucro, creada en el año 2000, con un propósito muy definido que es trabajar con la población masculina del país, independientemente de su orientación sexual o condición. Algunas de las temáticas que se atienden con los hombres son paternidad, sexualidad, crisis masculinas, prevención de la violencia, suicidio, separación, celos, entre muchos.

El señor Campos da una breve explicación de la función que realiza WEM, las diferentes charlas o talleres para ayudar a los hombres en las diferentes situaciones que estén pasando. Además comenta que debido a que no cuentan con una fuente de ingresos tienen muchas limitaciones, debido a que tienen que trabajar con voluntarios solo cuentan con un horario muy limitado de atención para los usuarios.

Expresa también su preocupación debido a que hace algunos meses la licencia con la que ellos contaban en el despacho del SIAD fue retirada, desconocen el motivo por el cual se les retiró.

La señora Hidalgo indica que la actividad que realiza el WEM es muy importante ya que ayuda a prevenir situaciones de violencia, y por lo que propone si es posible trasladar parte del dinero de multas hacia el WEM para que puedan ya sea pagar para tener más horas diarias de atención al usuario o cualquier otra necesidad que esta institución pueda tener como por ejemplo la adquisición de head sed. Además plantea la necesidad de que la licencia que les fue retirara les sea devuelta, para así agilizar la gestión y poder cerrar los incidentes.

El señor Marvin Vargas explica que hace algún tiempo se analizó la operación que la WEM realizaba y en ese entonces estaban trabajando de cuatro a seis horas diarias y debido a un aumento en el volumen de trabajo en las otras instituciones hubo una negociación con el WEM ya que al no darle un usuario de 24 horas a la licencia, la cual en ese momento era una aplicación arrendada, doña Olga García propuso que se hiciera un reemplazo de esa herramienta informática por otra que fue desarrollado a lo interno en el 9-1-1, la cual no está enlazada con las otras instituciones pero permite llevar un expediente electrónico de los casos que se manejan. Indica que al día de hoy el Instituto WEM cuenta con dos estaciones de trabajo desde hace aproximadamente tres semanas, lo que se mantiene aún pendiente es la capacitación a personal nuevo en el despacho.

El señor Javier Castro solicita que COTEA envíen una solicitud formal a la Comisión Coordinadora, sobre la colaboración para resolver la situación expuesta por el representante del WEM.

La señora Hidalgo solicita que también se incluyan las posibilidades que existan de apoyar al servicio del WEM, en caso de que se confirmara que hay suficiente demanda para ampliar el servicio, de qué manera se podría apoyar a que esto ocurra.

SE ACUERDA:

06-08-2014-06 "SOLICITAR A COTEA QUE REALICE UN ANALISIS INTEGRAL DEL MANEJO DE LAS EMERGENCIAS POR PARTE DEL WEM Y LA COORDINACIÓN DE LOS MISMOS CON OTROS DESPACHOS. ACUERDO FIRME."

ARTÍCULO N°7: ASUNTOS VARIOS:

No hay temas a tratar

Documentos entregados:

Para lo que corresponda, se entrega a los señores miembros la siguiente documentación:

Enviada:

- Oficio 6020-CC-0815-2014, enviada por la secretaria de actas de la Comisión Coordinadora al señor Director del 9-1-1, sobre acuerdos pendientes tomados en la sesión ordinaria 06-2014.
- Oficio 6020-CC-0816-2014, enviada por la Secretaria de Actas de la Comisión Coordinadora Julio Matamoros Alfaro, Operaciones de Emergencias del ICE, sobre nombramiento de miembro titular propietario y suplente.

Recibida:

- Oficio 6020-DI-0764-2014, enviada por el señor José F. Parreaguirre Camacho, Director del Sistema de Emergencias 9-1-1, sobre la suspensión de las pruebas de la empresa Telerad.

- Oficio 6020-DI-0824-2014, enviada por el señor José F. Parreaguirre Camacho, Director del Sistema de Emergencias 9-1-1 a los señores de Telerad, sobre la apertura de un procedimiento Administrativo Ordinario.
- Oficio 6020-DI-0790-2014, enviada por el señor José F. Parreaguirre Camacho, Director del Sistema de Emergencias 9-1-1, sobre el informe de modificación presupuestaria número 12-2014.
- Oficio DMOPT-3123-2014, enviada por el señor Carlos Segnini Villalobos, Ministro, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, sobre el nombramiento de un representante y suplente ante la Comisión Coordinadora.
- Oficio DGPT-1975-2014, enviada por el señor Mario Calderón Comejo, Director General de la Policía de Tránsito, sobre el nombramiento de un representante y suplente ante la Comisión Coordinadora.
- Oficio 0150-1173-2014, enviada por el señor Martín Vindas Garita, Gerente General del ICE, sobre nombramiento de miembro titular y suplente ante la Comisión Coordinadora.
- Oficio DMOPT-3752-2014, enviada por el señor Carlos Segnini Villalobos, Ministro, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, sobre nombramiento de miembro titular y suplente ante la Comisión Coordinadora

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 12:45 HORAS.

Ileana Cortes

De: Parreaguirre Camacho José Fabio
Enviado el: lunes 9 de junio de 2014 04:40 p.m.
Para: Bolaños Céspedes Javier; Hernandez Mata Patricia
Asunto: RV: Estimación de ingresos 911 año 2015

PSI

De: Parreaguirre Camacho José Fabio [mailto:JParreaguirre@ice.go.cr]
Enviado el: viernes, 06 de junio de 2014 11:31 a.m.
Para: Parreaguirre Camacho José Fabio
Asunto: RV: Estimación de ingresos 911 año 2015

De: Navarro Sevilla Edward
Enviado el: viernes, 06 de junio de 2014 01:38 a.m.
Para: Parreaguirre Camacho José Fabio
CC: Corrales Gómez Landers; Muñoz Alvarado David; Flores González Isabel
Asunto: Estimación de ingresos 911 año 2015

Saludos don José Fabio.

Según lo acordado días atrás, ayer lo estuvimos esperando en la oficina para analizar el tema de la estimación de ingresos para el 911. Sin embargo, le comento que previamente nos habíamos dado a la tarea de trabajar en la estimación preliminar de los ingresos 2015 para su representada, obteniéndose los siguientes resultados (en colones):

	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15
Estimación 911	239.999.334	275.624.991	257.133.300	271.051.693	266.316.107	265.473.443	265.490.548	265.562.100

Como podrá observar, la estimación preliminar nos arroja que los ingresos para el 911 se estarían aproximando a los ₡3.191 millones. Sin embargo, este dado podría tener alguna variación (no muy drástica) con respecto a la segunda estimación que se estaría haciendo a principios del mes de agosto (que tendrá un panorama más Kolbi para lo que ocurrirá de aquí a diciembre).

Estoy a su disposición para servirle en caso de duda.

ENS.

Edward Navarro Sevilla
Coordinador Finanzas
Gestión Empresarial, Gerencia Telecomunicaciones
 Tel. 2001-0163, Fax 2253-5300

Sistema de Emergencias 9-1-1	
Ingresos por Multas Acumulado 2014	
Miles de colones	
I Trimestre	¢9.808,00
II Trimestre	¢3.894,12
III Trimestre	¢0,00
IV Trimestre	¢0,00
TOTAL 2014	¢13.702,12
Total Acumulado 2013	¢16.421,10
Total Acumulado 2012	¢7.968,43
Total Acumulado	¢38.091,64

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:45:31 p.m.



22 de agosto de 2014
6020-FI-1018 -2014

Señora
Egidia Hidalgo Prado
División Operaciones Financiera
Administradora del Convenio de Pago ICE-9-1-1
Instituto Costarricense de Electricidad

Asunto: Solicitud de Adenda al "Convenio de pago de las cuentas por cobrar por el ICE al Sistema de Emergencia 9-1-1"

Estimada Señora:

De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Convenio de pago de las cuentas por cobrar por el ICE al Sistema de Emergencia 9-1-1, firmado el 21 de Diciembre de 2012, lo dispuesto en dicho convenio podrá ser enmendado, modificado, rescindido, cancelado o reformulado por acuerdo de las partes a través de la suscripción del respectivo adenda.

Por tal razón de acuerdo con las negociaciones sostenidas por la dirección del 9-1-1 con la Gerencia de Finanzas y Gerencia General del ICE se solicita incluir los siguientes aspectos:

Del período de gracia:

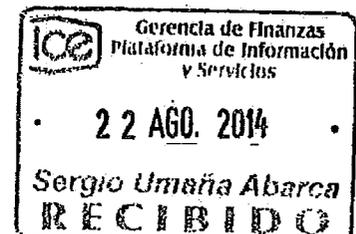
Ampliar el periodo de gracia en un año, tanto para los intereses como para el principal adeudado, mismo que será revisado y podrá extenderse por periodos iguales, hasta que el Proyecto de Ley de Fortalecimiento del 9-1-1, entre en vigencia, de manera que provea los recursos necesarios para iniciar el pago de dicha deuda.

Del Plazo y la forma de pago:

Una vez concluido el período de gracia, se realizarán las erogaciones basadas en una tabla de pagos a 15 años, con dos pagos semestrales que se efectuarán el 30 de Abril y 31 de Octubre de cada año.

LA LLAMADA
MAS IMPORTANTE
DE SU VIDA

TEL 25222719 FAX 25222764
jbolanos@911.go.cr



Del monto de la deuda:

Incluir dentro del monto de la deuda un fondo de Capital por un monto de 500,000,000(Quinientos millones de colones), que serán trasladados al 9-1-1 a inicios del mes de Enero, con la finalidad de dotar al 9-1-1 de un flujo de efectivo suficiente para afrontar las erogaciones de los primeros meses del año, principalmente por concepto de Remuneraciones, por mientras se van recaudando los fondos correspondientes a la tasa de Financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Dicho monto tendrá el mismo tratamiento de tasa, plazo y período de gracia indicados en este convenio.

De pagos extraordinarios:

De acuerdo a disponibilidad presupuestaria, el 9-1-1 podrá efectuar pagos extraordinarios al principal de la deuda durante toda la vigencia del convenio, incluido el período de gracia.

Atentamente,
Área Financiera



Javier Bolaños Céspedes
Coordinador

JBC/yum



Sr. Martín Vindas, Gerente General ICE
Sr. Jesús Orozco, Gerente Finanzas, ICE
Sr. German Chacón, Asistente de Gerencia General ICE
Sra. Lizbeth Hernández, Coordinadora Proceso Gestión Contable, ICE.
Sr. Fabio Parreaguirre, Director 9-1-1
Sra. Patricia Hernández, Coordinadora de Proceso Administrativo 9-1-1
Sr. Luis Alfaro Ubico, Asesoría Jurídica 9-1-1
Archivo de Gestión



ESTADOS FINANCIEROS

Sistema de Emergencias 9-1-1



Copia Impresa d

...a.arias el 10/11/2017 03:45:34 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

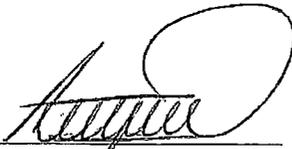
Balance de situación
(En millones de colones)

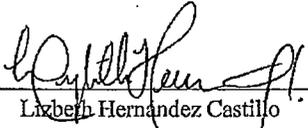
Al 31 de Diciembre de 2013 y de 2012

<u>Activo</u>	<u>Notas</u>	<u>Diciembre</u> <u>2013</u>	<u>Diciembre</u> <u>2012</u> <i>(Reestructurado)</i>
Inmuebles, maquinaria y equipo:			
Activos en operación, costo	4	113	113
Depreciación acumulada activos en operación, costo	4	(78)	(73)
Activos en operación, revalúo	4	7	(3)
Depreciación acumulada activos en operación, revalúo	4	(3)	12
Otros activos en operación, costo	5	1.615	1.677
Deprec. acum. Otros activos en operación, costo	5	(1.131)	(1.071)
Otros activos en operación revalúo	5	187	172
Deprec. Acum.otros activos en operación revalúo	5	(89)	(79)
Material en tránsito para inversión	6	8	8
Total inmuebles, maquinaria y equipo, neto		627	755
Activo circulante			
Bancos	7	55	235
Cuentas por cobrar servicios prestados	8	129	42
Cuentas por cobrar no comerciales	8	13	9
Estimación para incobrables	8	(104)	(74)
Inventarios - operación	9	5	1
Gastos prepagados	10	1	1
Total activo circulante		99	214
Otros activos:			
Activos intangibles	11	260	123
Amortización activos intangibles	11	(123)	(113)
Total otros activos		137	10
Total activo		863	979

El período 2012 incluye ajustes retrospectivos, según política para el tratamiento de errores en períodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2012 es de \$509.23 y a Diciembre 2013 es de \$502.47, por U.S. \$1,00.


 José Fabio Parraeguirre Camacho
 Director
 Sistema de Emergencias 9-1-1


 Lizbeth Hernández Castillo
 Coordinadora Proceso Contabilidad
 Instituto Costarricense de Electricidad

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Balance de situación
(Millones de Colones)

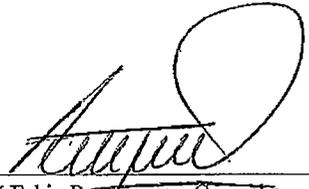
Al 31 de Diciembre de 2013 y de 2012

<u>Pasivo y patrimonio</u>	<u>Notas</u>	<u>Diciembre</u> <u>2013</u>	<u>Diciembre</u> <u>2012</u> <i>(Reestructurado)</i>
Pasivo a largo plazo:			
Efectos por pagar	12	4.784	4.784
Total pasivo a largo plazo		<u>4.784</u>	<u>4.784</u>
Pasivo a corto plazo:			
Cuentas por pagar	13	72	-
Cuentas por pagar institucionales **		614	547
Total pasivo a corto plazo		<u>686</u>	<u>547</u>
Total pasivo		<u>5.470</u>	<u>5.330</u>
Patrimonio:			
Reservas de desarrollo		(4.707)	(4.452)
Reserva por revaluación de activos		101	101
Patrimonio, neto		<u>(4.607)</u>	<u>(4.352)</u>
Total pasivo más patrimonio		<u>863</u>	<u>979</u>

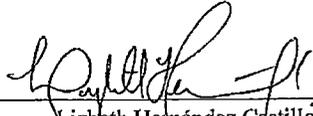
El período 2012 incluye ajustes retrospectivos, según política para el tratamiento de errores en períodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2012 es de ₡509.23 y a Diciembre 2013 es de ₡502.47, por U.S. \$1,00.

** La diferencia entre las cuentas por cobrar y por pagar institucionales se muestra, para efectos de presentación, en el renglón que sea mayor.


José Fabio Parra Aguirre Camacho
Director

Sistema de Emergencias 9-1-1


Lizbeth Hernández Castillo
Coordinadora Proceso Contabilidad
Instituto Costarricense de Electricidad

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

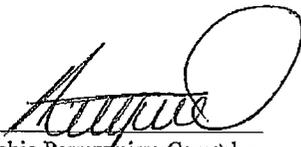
Estado de ingresos y gastos
(En millones de colones)

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2013 y 2012

	<u>Notas</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u> (Reestructurado)
Ingresos de operación:			
Servicios Telecomunicaciones	14	3,972	4,012
Servicios institucionales	14	24	22
Total ingresos de operación		<u>3,996</u>	<u>4,034</u>
Costos de operación:			
Depreciación de activos en operación		5	8
Gestión productiva		4,078	4,269
Total costos de operación		<u>4,083</u>	<u>4,277</u>
Excedente (déficit), bruto		<u>(87)</u>	<u>(243)</u>
Gastos de operación:			
Administrativos	15	176	237
Total gastos de operación		<u>176</u>	<u>237</u>
Excedente (déficit), de operación		<u>(264)</u>	<u>(480)</u>
Excedente (déficit), neto		<u>(264)</u>	<u>(480)</u>

El período 2012 incluye ajustes retrospectivos, según política para el tratamiento de errores en periodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2012 es de ₡509.23 y a Diciembre 2013 es de ₡502.47, por U.S. \$1,00.


 José Fabio Parraquique Camacho
 Director
 Sistema de Emergencias 9-1-1


 Lizbeth Hernández Castillo
 Coordinadora Proceso Contabilidad
 Instituto Costarricense de Electricidad

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Estado de cambios en el patrimonio
(En millones de colones)

Para los años terminados al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Nota	Capital aportado	Reserva de desarrollo	Reserva por revaluación de activos	Patrimonio, neto
Saldos al 31 de diciembre 2011, previamente informados		354	(4.835)	82	(4.399)
Efecto acumulado por cambio en políticas contables y ajustes por corrección de años anteriores	17	-	535	-	535
Efecto por cambios en políticas contables y ajustes del periodo	17	-	63	-	63
Ajustes de periodos anteriores	17	(354)	325	-	(28)
Revaluación de activos del periodo		-	-	21	21
Excedente (déficit), neto		-	(543)	-	(543)
Realización de la reserva por revaluación de activos		-	2	(2)	(0)
Saldos al 31 de diciembre de 2012 (<i>ajustados</i>)		¢ -	(4.452)	101	(4.352)
Revaluación de activos del periodo		-	-	10	10
Excedente (déficit), neto		-	(264)	-	(264)
Realización de la reserva por revaluación de activos		-	10	(10)	-
Saldos al 31 de diciembre de 2013		¢ -	(4.707)	101	(4.607)


José Fabio Parra Camacho
Director
Sistema de Emergencias 9-1-1


Lizbeth Hernández Castillo
Coordinadora Proceso Contabilidad
Instituto Costarricense de Electricidad

000128

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Estado de flujos de efectivo
(En millones de colones)

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

Fuentes (usos) de efectivo:	<u>2013</u>	<u>2012</u> (Reestructurado)
Actividades de operación:		
Excedente neto	\$ (264)	(480)
Partidas aplicadas a resultados que no requieren (provcen) efectivo:		
Depreciación	154	197
Provisiones legales	48	50
Aguinaldo	126	127
Salario Escolar	116	113
Vacaciones no disfrutadas	107	109
Estimación para incobrables	-	15
Gasto por retiro de activos	6	28
Absorción partidas amortizables e intangibles	12	8
Efectivo provisto por las operaciones	<u>569</u>	<u>647</u>
Efectivo provisto por (usado para) cambios en:		
Efectos y cuentas por cobrar	(61)	482
Inventario en operación	(4)	2
Otros activos	(1)	1
Cuentas por pagar	72	(6)
Otros pasivos	(329)	(5,167)
Efectivo provisto por las actividades de operación	<u>(18)</u>	<u>(4,521)</u>
Actividades de financiamiento:		
Aumento en efectos por pagar	-	4,784
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	<u>-</u>	<u>4,784</u>
Actividades de inversión:		
Adiciones en inmuebles, maquinaria y equipo	(23)	(36)
Aumento en otros activos	(139)	(10)
Efectivo neto usado por las actividades de inversión	<u>(162)</u>	<u>(46)</u>
Aumento (disminución) en el efectivo y equivalentes de efectivos	(180)	217
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	235	18
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	<u>\$ 55</u>	<u>235</u>


José Fabio Parraaguire-Camacho
Director
Sistema de Emergencias 9-1-1


Lizbeth Hernández Casillo
Coordinadora Proceso Contabilidad
Instituto Costarricense de Electricidad

Copia Impresa del Digital por Contables el 10/11/2014 09:45:38 p.m.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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 Tibás, distrito Llorente 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

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.

Prevía 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 percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación telefónica mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deberán 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 percepción efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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**

Los estados financieros adjuntos fueron preparados de conformidad con aquellos 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; ente Rector del Subsistema de Contabilidad Nacional. Este marco normativo considera el marco conceptual incluido en los Principios de Contabilidad aplicables al Sector Público Costarricense, así como el uso supletorio de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's). 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 ICE. Es decir que su aplicación procede únicamente si ese manual contempla explícita y específicamente la NIIF que procede utilizar.

Los estados financieros del Sistema 9-1-1y sus respectivas notas, fueron preparados por el Proceso de Contabilidad del ICE y autorizados para su emisión por la Administración del Sistema 9-1-1.

(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, sin embargo, a la fecha de emisión de los

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

estados financieros adjuntos, algunas partidas se valorarán utilizando otras bases de medición según se detalle en el Manual de Políticas Contables del ICE.

(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 millones de colones, excepto indicación contraria en algunas notas a los estados financieros, que hace referencia a la moneda de origen de las transacciones.

(d) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros adjuntos, de acuerdo con el Manual de Políticas Contables del ICE y aceptados por el Departamento de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica, requiere que la Gerencia 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 significativas

Las políticas de contabilidad que se describen a continuación, están contempladas en el Manual de Políticas Contables del ICE y han sido aplicadas en la elaboración de los Estados Financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1 en forma consistente en los períodos presentados en estos estados financieros.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)Políticas generales de registro(i) Período contable

El período contable del Sistema 9-1-1 inicia el 01 de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año, al final del cual se hace el proceso de cierre anual.

(ii) 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.

(iii) 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 periodo anual en curso y subsecuentes, 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. 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.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)(iv) 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 periodos anteriores aquellos iguales o mayores a los ₡3 000; 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 separados, los cambios en las políticas contables y la corrección de errores a periodos anteriores se aplican retrospectivamente:

- Reexpresando los saldos iniciales de la Reserva de desarrollo para el ejercicio anterior más antiguo.
- Reexpresando los saldos de periodos 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.

(a) Políticas para inmuebles, maquinaria y equipoActivos en operación y otros activos en operación(i) Reconocimiento y medición

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

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

El Sistema 9-1-1 registra como activos en operación 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.

Como otros activos en operación, se registran aquellos bienes empleados en actividades que contribuyen en la función administrativa u operativa, y que se espera utilizar por más de un período contable.

Los activos en operación y otros activos en operación 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.

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.

La reconstrucción de un activo se registra como sigue:

- Si la reconstrucción es prácticamente total, el activo se registra como uno nuevo y se retira el anterior.
- Si la reconstrucción es total y se aprovechan partes del activo anterior, éstas deben aumentar el costo del activo nuevo.
- Si la reconstrucción es parcial, debe realizarse el retiro contable de la parte sustituida y capitalizar la reconstrucción.

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

Al sustituir un componente de un activo en operación, éste debe ser dado de baja y reconocerse en los resultados del período. Si el mismo posee capacidad de servicio debe incorporarse al almacén o trasladarse al activo productivo en que se incorpore.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)(ii) Depreciación

Los activos en operación y otros activos en operación, 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. Sin embargo, se pueden plantear otros métodos de depreciación que reflejen fielmente el patrón esperado de consumo de los beneficios económicos futuros incorporados a los activos en operación.

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.

Las áreas técnicas definidas por los sectores, establecen las vidas útiles y valores residuales para cada tipo de activo y sus respectivos componentes significativos.

Las adiciones, mejoras o reconstrucciones deben ser valoradas por las áreas técnicas competentes del Sistema 9-1-1, para determinar si éstas aumentan la vida útil del activo en operación y los otros activos en operación, con el propósito de replantear el cálculo de la depreciación.

El Sistema 9-1-1 registra como “depreciación acumulada activos en operación” y “depreciación acumulada otros activos en operación” la distribución sistemática del importe depreciable del costo de los activos en operación que posee la entidad.

El importe depreciable de los activos en operación y los otros activos en operación 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.

(iii) Revaluación de activos

Los saldos de los activos en operación y de otros activos en operación y sus respectivas depreciaciones acumuladas con corte al 31 de diciembre del año anterior, se revalúan 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. La revaluación se realiza a partir del segundo período contable según su fecha de registro, utilizando cuentas independientes de costo revaluado y depreciación acumulada revaluada.

En caso que de acuerdo con el criterio experto, se considera que las revaluaciones son innecesarias pero que por políticas anteriores se haya aplicado revaluación a los activos, las áreas técnicas

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

competentes deben realizar un estudio para definir si procede mantener o ajustar el valor revaluado de los activos.

El índice de revaluación mencionado es determinado como resultado de una fórmula que considera entre otros: el índice de precios externos de los Estados Unidos de Norteamérica (Bureau of Labor CostTrend), el índice de precios al consumidor de Costa Rica, según sean compras exteriores o locales, así como los tipos de cambio del año anterior y del año actual.

El crédito resultante de esas revaluaciones se registra en la sección patrimonial como “reserva para 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.

Los otros activos en operación cuya vida útil sea igual o inferior a cinco años y su valor tienda normalmente a la baja, no se revalúan.

Si se revalúa un elemento de otros activos en operación, deben revaluarse también todos aquellos de similar naturaleza y en uso en las operaciones de la entidad.

Material en tránsito para inversión

Se registra como “material en tránsito para inversión” el costo de los materiales y equipos para inversión solicitados a proveedores mediante orden de compra.

Los materiales en tránsito para inversión, solicitados a proveedores, se deben registrar por el monto establecido en la orden de compra más los costos incidentales necesarios para su adquisición.

Los costos financieros, directamente atribuibles a la adquisición de bienes y servicios se incluyen como costos de los mismos, durante el periodo transcurrido entre la emisión de la orden de compra y la recepción de estos.

El material en tránsito se liquida total o parcialmente una vez incorporados a los almacenes de la entidad o sean entregados a terceros.

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.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)(b) Políticas para el activo circulanteBancos

Se registran como bancos, las transacciones que afecten el numerario nacional y extranjero depositados en cuentas corrientes en entidades financieras, tanto públicas como privadas, nacionales o extranjeras; 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

Se registran como cuentas por cobrar - servicios prestados, los derechos exigibles a los clientes, originados en la prestación de servicios y que no excedan un periodo contable.

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 - servicios prestados se liquidan en el momento en que se haga efectivo el derecho, o ante incumplimiento de pago, se trasladen a cobro administrativo.

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.

Estimación para incobrables

Se registra como estimación para incobrables, el resultado obtenido mensualmente de la aplicación de factores o porcentajes sobre la facturación mensual de las cuentas por cobrar por servicios

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

prestados en telecomunicaciones. En el caso de otros adeudos no comerciales una suma fija, con el fin de cubrir la incobrabilidad eventual de estos derechos.

Se registran como incobrables los saldos de clientes inferiores o iguales a ¢25.000 (veinticinco mil colones exactos) para el Sistema 9-1-1, una vez agotada la gestión de cobro administrativo, los superiores a éstos y hasta ¢100.000 (cien mil colones exactos) se mantendrán por dos años en los registros auxiliares de las cuentas de cobro judicial; transcurrido éste período se registran de oficio a la estimación para incobrables. Los montos mayores a ¢100.000 (cien mil colones exactos) se mantienen en el registro auxiliar correspondiente hasta que se reciba la declaratoria de incobrable.

El monto de estimación para incobrables se revisa periódicamente para garantizar la cobertura de la eventual incobrabilidad.

Cuando una cuenta por cobrar se declare incobrable, la estimación para incobrables debe disminuirse por el monto no recuperable.

Cuentas institucionales

Se registra como cuentas por cobrar y por pagar institucionales los derechos u obligaciones generados por la prestación de servicios del ICE al Sistema 9-1-1. Ese registro se realiza con base en el valor exigible del documento que soporta la transacción.

Inventarios – operación

En la cuenta “inventario – operación” se registra el costo de los bienes físicos 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.

Los métodos que se utilizan para valorar los inventarios de operación son identificación específica por lotes y el costo promedio móvil. El método de identificación específica por lote permite relacionar cada uno de los artículos en inventario con la compra específica que le dio origen. El segundo método 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.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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

Se registra como estimación para valuación de inventario – operación, el monto previsto para cubrir posibles pérdidas, originadas en la obsolescencia, deterioro y faltantes de existencias en almacenes. Tal estimación debe disminuirse cuando una partida de inventario se declare obsoleta, deteriorada o exista un faltante de inventario.

El monto de esa estimación debe revisarse periódicamente para garantizar la cobertura de la eventual obsolescencia, deterioro o faltante.

Se registra como material y equipo en custodia, el costo de bienes físicos, destinados a la venta, que deben ser controlados durante su permanencia fuera del almacén.

El material y equipo en custodia se liquidan en el momento en que se realice la venta o devolución a los almacenes.

Gastos prepagados

Se registran como gastos prepagados, el costo de las erogaciones efectuadas por la recepción futura de bienes o servicios, en virtud de los contratos suscritos.

Los gastos prepagados se registran al costo de adquisición.

Los gastos prepagados se amortizan conforme al consumo de los beneficios económicos futuros, derivados del aprovechamiento o consumo de los derechos pagados.

(c) Políticas para otros activos

Activos intangibles

(i) 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 incluyen:

- Licencias y software
- Sistemas y aplicaciones

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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.

Para el caso de los activos intangibles desarrollados internamente, la entidad clasifica la generación del activo en:

- la fase de investigación; y
- la fase de desarrollo.

No se reconocen activos intangibles surgidos de la fase de investigación. Los desembolsos por investigación se reconocen como gastos del periodo en el que se incurran.

Un activo intangible surgido del desarrollo, se reconoce como tal si se demuestra lo siguiente:

- Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización o su venta.
- Su intención de completar el activo intangible en cuestión, para usarlo o venderlo.
- Su capacidad para utilizar o vender el activo intangible.
- La forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro. Entre otras cosas, el Sistema 9-1-1 debe demostrar la existencia de un mercado para la producción que genere el activo intangible o para el activo en sí, o bien, en el caso de que vaya a ser utilizado internamente, la utilidad del mismo para el Sistema 9-1-1.
- La disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar o vender el activo intangible.
- Su capacidad para medir, de forma fiable, el desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo.

El costo de un activo intangible generado internamente comprende todos los costos directamente atribuibles necesarios para crear, producir y preparar el activo para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia.

Se capitalizan como activos intangibles aquellos desarrollados internamente o contratados a terceros y que califiquen como tales.

Constituyen activos intangibles las adiciones o mejoras que se realicen a aquellos que se encuentren en operación, siempre que así califiquen.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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.

(ii) Amortización

El Sistema 9-1-1 registra como amortización- activos intangibles la distribución sistemática, del importe amortizable del costo de dichos activos, durante el plazo establecido, y a partir del momento en que el activo esté disponible para su utilización.

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.

(d) Políticas para pasivo a largo plazo

Efectos por pagar a largo plazo

Se registran como efectos por pagar 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.

El Sistema 9-1-1 reclasifica 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 periodo 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 9-1-1, independientemente del status de las negociaciones con el ente acreedor de dispensas o enmiendas.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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.

(e) Políticas para pasivo a corto plazo

Efectos 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 periodo 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 periodo 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.

Cuentas 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.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

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 patrimonioCapital aportado

Se registra como capital aportado, aquellas donaciones, aportes, y suscripciones recibidas de terceros con carácter no reintegrable.

En el momento de su recepción, el capital aportado se valúa al valor nominal o al valor de mercado de los bienes o derechos que se perciban.

Reserva de desarrollo

Se registra como reserva de desarrollo, el resultado de las operaciones obtenido al cierre de cada periodo contable, el cual por ley debe destinarse al desarrollo de las actividades de electricidad y telecomunicaciones.

La reserva de desarrollo se ajusta por los efectos que generen los cambios de políticas contables, correcciones de errores de períodos anteriores y por ajuste de partidas patrimoniales.

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 y por la restitución a la reserva de desarrollo de la depreciación de los activos revaluados, por los efectos que generen los cambios de políticas contables y correcciones de errores de periodos anteriores.

(g) Políticas para ingresos de operaciónIngresos por servicios

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.

Para el caso de los ingresos por servicios provenientes del ICE, se registran por el valor consignado en las facturaciones emitidas por ese Instituto a los clientes de telefonía.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

La tasa correspondiente al Sistema 9-1-1 sobre los servicios prepagados por los clientes del ICE se reconocen como ingresos en cada tipo y clasificación en forma individual hasta que se presten los servicios al cliente final. El tráfico, tanto fijo como móvil se registra como ingreso a medida que se consume.

Para el caso del resto de los operadores de telecomunicaciones 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 de telefonía.

Los ingresos son reconocidos cuando existe evidencia persuasiva, por lo general en forma de un documento formal, respecto de que los riesgos y beneficios significativos que se derivan de la prestación de servicios son transferidos al comprador, es probable que se reciban los beneficios económicos asociados con la transacción, los costos incurridos y las posibles devoluciones pueden ser medidos con fiabilidad y el Sistema 9-1-1 no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de la prestación de tal servicio.

Los ingresos por servicios 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 de la transacción.
- El grado de realización de la transacción puede ser medido con fiabilidad.
- Los costos incurridos en la prestación de los servicios, así como los que quedan por incurrir hasta completar la transacción, puedan ser medidos con fiabilidad.

Ingresos por servicios institucionales

Se registran como ingresos por servicios institucionales, los ingresos generados por la prestación de servicios del Sistema 9-1-1 al ICE.

Los ingresos por servicios institucionales se registran por el valor consignado en la tarifa pactada.

(h) Políticas para costos de operaciónDepreciación activos en operación

Se registra como depreciación activos en operación, la porción resultante de la distribución sistemática del importe depreciable del costo y costo revaluado de los activos en operación

(Continúa)

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

propiedad del Sistema 9-1-1, así como el importe neto del costo de los activos en operación retirados parcial o totalmente en el período.

Los costos de depreciación activos en operación, se registran según la aplicación sistemática del método de depreciación acordado para cada grupo de activos. El Sistema 9-1-1 utiliza el método de línea recta para el registro de la depreciación. El importe depreciable de los activos en operación estará 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.

El cálculo de la depreciación de activos en operación se inicia, a partir del momento en que se adquiere o se capitalice la obra en construcción y el activo esté en condiciones para su uso.

Gestión productiva

Se registra como gestión productiva, 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 gestión productiva, se registran por el costo incurrido.

(i) Políticas de gastos de operación

Administrativos

Se registran como administrativos, los gastos en que incurre el Sector Corporativo del ICE, para promover y velar por la eficiencia en la gestión y cumplimiento de los objetivos y metas del Sistema 9-1-1, así como para el normal desarrollo de la función administrativa.

Los gastos administrativos, se registran por el costo incurrido.

Los gastos administrativos se distribuyen entre los segmentos del ICE y el Sistema 9-1-1, de acuerdo con la metodología establecida para ese fin.

(j) Políticas de otros productos

Otros ingresos

Se registran como otros ingresos, los provenientes de la prestación de servicios a terceros, los cuales no corresponden al giro normal de operación del Sistema 9-1-1.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Se registran como otros ingresos los activos que son transferidos por los clientes 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

Todas las transacciones requeridas por liquidar o actualizar las partidas monetarias en moneda extranjera, tanto activos como pasivos, deben reconocerse como pérdidas o ganancias en el estado de resultados del período.

(k) Políticas de otros gastosOtros gastos

Se registran como otros gastos, aquellos incurridos para la prestación de servicios diferentes al giro normal de la entidad.

Fluctuaciones cambiarias

Todas las transacciones requeridas por liquidar o actualizar las partidas monetarias en moneda extranjera, tanto activos como pasivos, deben reconocerse como pérdidas o ganancias en el estado de resultados del período.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 4. Activos en operación

Los activos en operación al costo se detallan como sigue:

Activos en operación costo	Al 31 de diciembre de	
	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Sistema de Emergencias 9-1-1:		
Transporte	¢ 107	107
Civil y electromecánico	6	6
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 113	113

La depreciación acumulada del costo de los activos en operación, se detalla a continuación:

Depreciación acumulada costo	Al 31 de diciembre de		
	<u>2012</u>	Depreciación	<u>2013</u>
Sistema de Emergencias 9-1-1:			
Transporte	(70)	(4)	(74)
Civil y electromecánico	(4)	-	(4)
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ (74)	(4)	(78)

Hasta diciembre de 2008, los activos en operación del Sistema 9-1-1, se registraban en un único grupo de activo denominado "Estaciones de Telecomunicaciones", detallado únicamente a nivel de localidad y dividido en grandes componentes. Durante el 2009, se realizó la separación en elementos de red, clasificados en Transporte y Civil y Electromecánico.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Debido a lo anterior los activos adquiridos hasta diciembre de 2008, mantienen las vidas útiles siguientes:

Activos en operación	Vida útil (años)	Tasa anual (%)
Sistema de emergencias 9-1-1:		
Edificio de control	20	5,00%
Equipo de conmutación:		
Centrales celulares	7	14,29%
Centrales y equipos multiplexores	20	5,00%
Equipo de transmisión de datos:		
Equipo de radio y multiplex, celdas celulares y repetidoras	7	14,29%
Equipo de comunicación por cable submarino	17	6,00%
Equipo de radio y multiplex, onda portadora y transmisión mux síncrono	20	5,00%

En setiembre de 2008, considerando la evolución tecnológica hacia redes de nueva generación, se procedió a la revisión de las vidas útiles de los activos en operación; de esa forma y para aquellos activos adquiridos a partir de 2009, se definen las vidas útiles siguientes:

Vida útil años Tasa Anual	Al 31 de diciembre de 2013												
	3	4	5	6	7	8	10	12	15	20	25	30	40
	33%	25%	20%	17%	14%	13%	10%	8%	7%	5%	4%	3%	3%
Sistema emergencias 9-1-1:													
Transporte:													
Transmisión													
Estaciones Terrenas													
Enrutadores de Transporte							X						
Multiplexores							X						
Tranceptores							X						
Sistema de Sincronismo							X						
Sistema de Radiante							X						
Conmutadores													
Paquete			X										
Softswitches							X						
Frame Relay			X										
Centrales (conmutación circuitos)			X										

Vida útil años Tasa Anual	Al 31 de diciembre de 2013												
	3	4	5	6	7	8	10	12	15	20	25	30	40
	33%	25%	20%	17%	14%	13%	10%	8%	7%	5%	4%	3%	3%
Civil & Electromecánico:													
Obra Civil													
Vías de acceso							X						
Edificaciones													X
Casas													X
Torres													X
Postes										X			
Canalización												X	
Seguridad Perimetral										X			

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Los activos en operación revaluados se detallan en el cuadro siguiente:

Activos en operación - revaluación	Al 31 de diciembre de		
	2012	Revaluación	2013
Sistema de Emergencias 9-1-1:			
Transporte	¢ (8)	10	2
Civil y Electromecánico	5	-	5
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ (3)	10	7

En el 2013, las edificaciones (obra civil) y terrenos, fueron revaluados utilizando el índice de 0,030173 y de 0,028111, respectivamente.

La depreciación acumulada correspondiente a los activos en operación revaluados se detalla como sigue:

Depreciación acumulada - revaluación	Al 31 de diciembre de		
	2012	Revaluación	2013
Sistema de Emergencias 9-1-1:			
Transporte	¢ 15	(15)	-
Civil y electromecánico	(3)	-	(3)
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 12	(15)	(3)

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 5. Otros activos en operación

Los otros activos en operación costo se detallan como sigue:

Otros activos en operación costo	Al 31 de diciembre de			
	2012	Adiciones	Ajustes y reclasificaciones	2013
Terrenos	¢ 200	-	-	200
Edificios	102	-	-	102
Maquinaria y equipo para la producción	16	-	-	16
Equipo de transporte	206	-	-	206
Equipo de comunicaciones	279	-	(30)	249
Mobiliario y equipo de oficina	122	-	(8)	114
Equipo y programas de cómputo	538	9	(34)	513
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	20	1	-	21
Equipo y mobiliario educacional deportivo y recreativo	7	-	-	7
Maquinaria y equipo diversos	172	1	(1)	172
Maquinaria y equipo de mantenimiento	7	-	-	7
Equipo para fotografía, video y publicaciones	8	-	-	8
Total	¢ 1.677	10	(73)	1.615

La depreciación acumulada de los otros activos en operación - costo se detalla como sigue:

Depreciación acumulada otros activos en operación - costo	Al 31 de diciembre de			
	2012	Depreciación	Retiros y traslados	2013
Edificios	¢ (21)	(2)	-	(23)
Maquinaria y equipo para la producción	(2)	(1)	-	(3)
Equipo de transporte	(199)	(7)	-	(206)
Equipo de comunicaciones	(193)	(29)	26	(196)
Mobiliario y equipo de oficina	(69)	(11)	6	(73)
Equipo y programas de cómputo	(415)	(60)	33	(442)
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	(15)	(1)	-	(16)
Equipo y mobiliario educacional deportivo y recreativo	(3)	(1)	-	(4)
Maquinaria y equipo diversos	(142)	(15)	1	(156)
Maquinaria y equipo de mantenimiento	(6)	-	-	(6)
Equipo para fotografía, video y publicaciones	(7)	-	-	(7)
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ (1.071)	(126)	67	(1.131)

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Las vidas útiles del ICE, establecidas para cada grupo de otros activos en operación, utilizadas para su depreciación, son las siguientes:

Otros activos en operación	Vida útil (años)												
	0,1	3	4	4,2	5	6	6,5	7	8	10	20	40	50
Edificios												x	x
Maquinaria y equipo para la producción											x		
Equipo para construcción			x		x			x		x			
Equipo de transporte		x	x		x		x	x		x			
Equipo de comunicaciones		x	x		x			x	x	x			
Mobiliario y equipo de oficina			x							x			
Equipo y programas de cómputo			x						x				
Equipo sanitario, de laboratorio e investigación			x			x		x		x			
Equipo y mobiliario educ, deportivo y recreativo	x							x	x	x			
Maquinaria y equipos diversos			x		x	x		x	x	x			
Maquinaria y equipo de mantenimiento			x	x	x					x			
Equipo para fotografía, video y publicaciones			x		x					x			
Semovientes			x										

Los otros activos en operación revaluados se detallan como sigue:

Otros activos en operación - revaluación	Al 31 de diciembre de			
	2012	Retiros y traslados	Reclasificaciones y Traspasos	2013
Terrenos	¢	16	6	22
Edificios		71	5	77
Maquinaria y equipo para la producción		2	1	2
Equipo de transporte		23	-	23
Mobiliario y equipo de oficina		33	4	35
Equipo sanitario de laboratorio e investigación		3	-	3
Equipo y mobiliario educacional deportivo y recreativo		1	-	1
Maquinaria y equipo diversos		22	1	23
Maquinaria y equipo de mantenimiento		1	-	1
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢	172	17	187

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Los índices utilizados para el ajuste por revaluación practicado a cada grupo de otros activos en operación son los siguientes:

Otros activos en operación	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Terrenos y derechos de paso	0,028111	0,037731
Edificios	0,030173	0,039917
Maquinaria y equipo para la producción	0,030111	0,039509
Equipo para la construcción	0,030144	0,040418
Equipo de transporte	0,030316	0,040360
Equipo y mobiliario de oficina	0,030219	0,040221
Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	0,030166	0,040352
Equipo y mobiliario educacional, deportivo y recreativo	0,030194	0,040057
Maquinaria y equipo diversos	0,029985	0,040429
Maquinaria y equipo de mantenimiento	0,029831	0,040692
Equipo para fotografía, video y publicación	0,030213	0,040359

La depreciación acumulada correspondiente a los otros activos en operación revaluados se detalla como sigue:

Depreciación acumulada otros activos en operación- revaluación	Al 31 de diciembre de				
	2012	Depreciación	Retiros	Ajustes	2013
Edificios	¢ (14)	(1)	-	(1)	(16)
Equipo de transporte	(20)	(4)	-	-	(24)
Mobiliario y equipo de oficina	(22)	(3)	3	(2)	(24)
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	(2)	-	-	-	(2)
Maquinaria y equipo diversos	(20)	(1)	-	-	(21)
Maquinaria y equipo de mantenimiento	(1)	-	-	-	(1)
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ (79)	(9)	3	(3)	(89)

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 6. Material en tránsito

En el siguiente cuadro se indican los movimientos durante los años 2013 y 2012 relacionados con material en tránsito:

Material en Tránsito	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema de Emergencia 9-1-1:	¢	
Material en tránsito para inversión	8	8
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 8	8

Nota 7. Bancos

La cuenta de bancos se detalla como sigue:

Bancos	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012 (Reestructurado)
Sistema Emergencias 9-1-1:		
Entidades públicas y privadas	¢ 55	235
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 55	235

Nota 8. Efectos y cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar por servicios prestados y cuentas por cobrar por servicios no comerciales se detallan como sigue:

Cuentas por cobrar servicios prestados	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema Emergencias 9-1-1:		
Particulares	¢ 129	42
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 129	42

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Cuentas por cobrar no comerciales	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema Emergencias 9-1-1:		
Empleados	¢ -	9
Adelantos gastos de viajes	13	-
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 13	9

El movimiento de la estimación para incobrables se detalla como sigue:

Estimación para incobrables	Al 31 de diciembre de 2011	Aplicado en el periodo	Recuperación de servicios en el periodo	Gasto del periodo	Al 31 de diciembre de 2012	Recuperación de servicios en el periodo	Al 31 de diciembre de 2013
Sistema Emergencias 9-1-1:							
Cuentas por cobrar por servicios prestados y no comerciales	¢ 70	(73)	63	15	(74)	(30)	(104)
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	70	(73)	63	15	(74)	(30)	(104)

Nota 9. Inventario en operación

Los inventarios de operación se detallan según ubicación como sigue:

Inventarios en operación	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema Emergencias 9-1-1:		
San José	¢ 5	1
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 5	1

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 10. Gastos prepagados

Los gastos prepagados se detallan como sigue:

Gastos prepagados	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema Emergencias 9-1-1:		
Papelería	¢ 1	1
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 1	1

Nota 11. Activos intangibles

Los activos intangibles con vida finita, se detallan como sigue:

Activos intangibles	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Licencias, sistemas y aplicaciones		
Saldo inicial	¢ 123	114
Adiciones	137	9
Sub total costo Sistema Emergencias 9-1-1	260	123
Amortización activos intangibles		
Licencias, sistemas y aplicaciones		
Saldo inicial	(113)	(106)
Amortización - gasto	(12)	(8)
Ajustes	2	2
Sub total amortización Sistema Emergencias 9-1-1	(123)	(112)
Total neto Sistema de Emergencias 9-1-1	¢ 137	11

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Método de amortización

El Sistema de Emergencias 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.

Nota 12. Efectos por pagar

Al 31 de diciembre de 2012 los movimientos de los efectos por pagar corto plazo se detallan a continuación:

Efectos por Pagar	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
Sistema de Emergencias 9-1-1:		
Convenio de pago de cuentas por cobrar por el ICE al 9-1-1	4.784	4.784
Total de Deuda Sistema de Emergencias 9-1-1	4.784	4.784

Convenio de Pago de las Cuentas por Cobrar por el ICE al Sistema de Emergencias 9-1-1:

Mediante acuerdo Interinstitucional entre el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y el Sistema de Emergencias 9-1-1, el 21 de diciembre de 2012, se suscribió la firma del “Convenio de Pago de las Cuentas por Cobrar por el ICE al Sistema de Emergencias 9-1-1”, en el mismo se acordó expresamente el reconocimiento y aceptación de la deuda, así como la suscripción formal de un arreglo de pago por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 para cumplir con la obligación de la misma. El saldo de la deuda con corte al 31 de diciembre de 2013 asciende a la suma de ¢4.784.

El Efecto por Cobrar a Largo Plazo a favor del ICE establece que el convenio de pago será de 10 años contados a partir del 01 de enero de 2013. El Sistema de Emergencias 9-1-1 atenderá esta obligación financiera realizando 16 pagos semestrales. Se definen dos años de gracia tanto para los intereses como para el principal adeudado, por lo que el primer pago deberá realizarse el 01 de enero de 2015 y el último el 01 de julio de 2022.

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 13. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar se detallan como sigue:

Cuentas por pagar	Al 31 de diciembre de 2013
<u>Sistema de Emergencias 9-1-1:</u>	
Proveedores de Materiales	
Ordenes de compra de importación	72
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	72

Nota 14. Cuentas por pagar institucionales

Las cuentas por pagar institucionales se detallan como sigue:

Cuentas por pagar institucionales	<u>Al 31 de diciembre de</u>	
	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<u>Sistema de Emergencias 9-1-1</u>		
Gerencia Electricidad	2	-
Alta Dirección y Gestión Administrativa	271	-
Sector Telecomunicaciones	341	547
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	614	547

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 15. Ingresos por servicios

Los ingresos por servicios se detallan como sigue:

Ingresos por servicios	Por el año terminado al 31 de diciembre de	
	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<u>Sistema de Emergencias 9-1-1:</u>		
Servicios de Telecomunicaciones	3.972	4.012
Servicios Institucionales	24	22
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	3.996	4.034

Nota 16. Gestión productiva

Los costos por gestión productiva se detallan como sigue:

Gestión productiva	Por el año terminado al 31 de diciembre de	
	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<u>Sistema de Emergencias 9-1-1</u>		
Remuneraciones	1.982	1.895
Servicios	1.248	1.326
Materiales y Suministros	26	120
Intereses y Comisiones	78	85
Bienes Duraderos	-	4
Transferencias Corrientes	42	62
Depreciación	152	236
Otros	452	465
Utilización Centros de Servicio	97	78
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	4.078	4.269

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

Nota 17. Gastos administrativos

Los gastos administrativos se detallan como sigue:

Gastos administrativos	Por el año terminado al 31 de diciembre de	
	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Sistema de Emergencias 9-1-1:		
Remuneraciones	116	149
Servicios	14	28
Materiales y Suministros	1	3
Transferencias Corrientes	7	9
Depreciación	5	6
Otros	8	10
Utilización Centros de Servicio	24	32
Total Sistema de Emergencias 9-1-1	176	237

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)**Nota 18. Activos y pasivos contingentes**

Un detalle de los procesos judiciales vigentes al 31 de diciembre de 2013 que mantiene el Sistema de Emergencias 9-1-1 se presenta a continuación:

Proceso	Naturaleza e instancia actual	Cuantía estimada de la demanda	Al 31 de diciembre de	
			2013	2012
			Provisión de litigios	
Activos Contingentes - Demandas presentadas por el Sistema de Emergencias 9-1-1:				
Arbitral	En espera inicio de Arbitraje en la Cámara de Comercio, el Sistema de Emergencias alega incumplimientos contractuales por parte del proveedor.	₡ 1.170	-	-
Total activos contingentes Sistema de Emergencias 9-1-1		₡ 1.170	-	-
Pasivos Contingentes - Demandas presentadas contra el Sistema de Emergencias 9-1-1:				
Ordinario Contencioso	El demandante presenta reclamos por daños y perjuicios por una contratación que se les adjudicó y días después se les notifica la cancelación de la adjudicación. A la espera de audiencia preliminar.	₡ 10	-	-
Ordinario Contencioso	El demandante pretende el pago de 319 horas extras nocturnas, reinstalación, salarios caídos, vacaciones, aguinaldo, cesantía, daño moral, intereses y costas. El caso se encuentra a la espera de sentencia por parte de Primera Instancia.	₡ 1	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de Salarios caídos, pago de intereses y pago de costas procesales. Procedimiento fue abierto por el ex-funcionario fallecido, lo continúa el albacea. Sin lugar en primera instancia, apelaron y en segunda instancia anularon y ordenaron la integración de la litis con el ICE. Ya fue contestada de parte del ICE	-	-	-
Ordinario Contencioso	El demandante pretende su reubicación al puesto de nivel técnico 4, pago del salario retroactivo desde el 2008 y pago de costas. Procedimiento en contencioso administrativo en espera de que notifiquen fecha de juicio.	-	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 804 horas extras diurnas y 3756 horas extras nocturnas, aguinaldo, vacaciones, preaviso y cesantía proporcionales y costas. En primera instancia declararon parcialmente con lugar, sin lugar preaviso y cesantía. El 9-1-1 apeló, se mantiene en el Tribunal de Apelaciones	₡ 8	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 648 horas diurnas y 2157 nocturnas, vacaciones 1 año de salario por daños y perjuicios por despido injustificado, costas del proceso. En primera instancia declararon parcialmente con lugar, sin lugar preaviso y cesantía. Se apeló y en segunda instancia anularon el fallo y de nuevo dictan en primera instancia sin lugar en todos los extremos. Presentaron apelación, se mantiene en el Tribunal de Trabajo	₡ 4	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 1980 horas nocturnas y 416 diurnas y aguilaldos proporcionales; preaviso, salario escolar, cesantía, costas del proceso. En primera instancia declaran parcialmente con lugar. Se apela y en segunda instancia anulan el fallo. A la espera de que dicten de nuevo en primera instancia.	₡ 4	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 1147 hora diurnas y 2351 nocturnas, vacaciones, aguinaldo, proporcionales. En espera de la resolución de ejecución de sentencia	₡ 8	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 4.080 horas nocturnas y 4752 horas diurnas. En espera de la resolución de la ejecución de sentencia	₡ 15	-	-
Ordinario Laboral	El demandante pretende el pago de 1748 horas diurnas, 4449 horas nocturnas, proporcional de vacaciones, aguinaldo, preaviso, cesantía, intereses y costas. El cálculo de las horas extras se hace con base en el valor promedio anual de dichas horas, diurnas y nocturnas. La demanda fue declarada con lugar en primera instancia, fue apelada y en segunda instancia anulan. Dictan de nuevo en primera, declaran parcialmente con lugar, se apela, se mantiene en el Tribunal de Apelación.	₡ 15	-	-
Total pasivos contingentes Sistema de Emergencias 9-1-1		₡ 65	-	-

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)**Nota 19. Ajustes retrospectivos**

Durante el año terminado al 31 de diciembre de 2013, las cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2012 y por el año terminado en esa fecha, fueron reestructuradas debido a varios ajustes con efecto retroactivo y a cambios en las políticas contables (Vease nota 3(iv)). Los ajustes aplicados de forma retrospectiva a las cifras correspondientes del Sistema de Emergencias 9-1-1 como resultados de los asuntos mencionados anteriormente, se detallan a continuación:

	Bancos	Cuentas por Pagar Institucionales	Capital Aportado	Reservas de Desarrollo	Ingresos Servicios Telecomunicaciones	Gestión Productiva	Excedente (déficit), neto
<i>Saldos al 31 de diciembre de 2012, previamente informado</i>	¢ -	-	354	(4.495)	3.795	4.115	(543)
<u>Efecto acumulado por cambios en políticas contables y ajustes por corrección en períodos anteriores al 2012:</u>							
Ajuste por registro de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1 correspondiente al periodo 2011 (1)	18	-	-	18	-	-	-
<i>Total efecto de ajustes por cambios en políticas contables y ajustes por corrección en períodos anteriores al 2012</i>	18	-	-	18	-	-	-
<u>Efecto acumulado por cambios en políticas contables y ajustes por corrección en el periodo 2012:</u>							
Cambio de política contable para las transacciones relacionadas con donaciones provenientes de clientes y del gobierno local o internacionales (2)	-	-	(354)	354	-	-	-
Ajuste por registro de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1 correspondiente al periodo 2012 (1)	217	-	-	217	217	-	217
Ajuste por depuración de saldos de GICE (3).	-	547	-	(547)	-	154	(154)
<i>Total efecto de los ajustes por corrección en el período 2012</i>	217	547	(354)	25	217	154	63
<i>Sub total ajustes mencionados</i>	235	547	(354)	43	217	154	63
<i>Saldos al 31 de diciembre de 2012, ajustado</i>	¢ 235	547	-	(4.452)	4.012	4.269	(480)

(Continúa)

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Notas a los Estados Financieros
(En millones de colones)

(1) Registro de ingresos

Por corrección del registro de ingresos recibidos en forma directa por el Sistema de Emergencias 9-1-1 de los Operadores de Telecomunicaciones con acceso a este, diferentes al ICE. Tales ingresos se contabilizaron en la partida de “Ingresos Servicios de Telecomunicaciones” siendo lo correcto “Reservas de Desarrollo”.

(2) Donaciones provenientes de clientes y del gobierno local o internacional

Por cambio de Política Contable para las transacciones relacionadas con donaciones provenientes de clientes y del gobierno local o internacional. Procede corregir el registro contable el cual se realizó a ingresos en la partida de “Otros Ingresos”, siendo lo correcto “Reservas de Desarrollo”.

(3) Proceso de homologación de saldos en GICE con base en los saldos transaccionales

Por corrección de errores producto del proceso de homologación (corrección de saldos del registro auxiliar de cuentas por cobrar – GICE) llevado a cabo por la Administración del ICE en noviembre de 2013; obtenido al comparar el saldo contable mantenido en el sistema Gestión Integrada Contable Estándar (GICE) y el saldo de los sistemas transaccionales; dichos ajustes surgen como resultado del proceso de depuración que se llevó a cabo mediante una homologación de saldos por cliente, sustituyendo la información de GICE y cargando, para las cuentas indicadas, el saldo transaccional validado al 30 de noviembre del 2013, por las áreas de negocios del Sector Telecomunicaciones. La diferencia existente entre la información presentada por GICE y los saldos transaccionales se relaciona con varias fallas a nivel de sistemas, específicamente con las interfaces o cargas de información desde los sistemas transaccionales al sistema GICE, situación que está siendo analizada por la Administración.

Copia Impresa del Documento Original emitido el 10/11/2014 08:10:10 p.m.



ESTADOS FINANCIEROS

Sistema de Emergencias 9-1-1



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

CONTENIDO

	<u>Página</u>
I. Estados Financieros Sistema de Emergencias	
Balance de Situación - Activo	03
Balance de Situación - Pasivo y Patrimonio	04
Estado de Ingresos y Gastos	05
III. Anexos	
Activos en Operación Costo - Depreciación Acumulada Costo	07
Activos en Operación Revaluo - Depreciación Acumulada Revaluo	08
Otros Activos en Operación Costo - Depreciación Acumulada Costo	09
Otros Activos en Operación Revaluo - Depreciación Acumulada Revaluo	10
Material en Tránsito para Inversión	11
Bancos	12
Cuentas por cobrar por servicios prestados	13
Cuentas por cobrar no comerciales	14
Estimación para incobrables	15
Inventario Operación	16
Gastos prepagados	17
Activos no operativos	18
Activos no operativos revaluó	19
Activos Intangibles - Absorción Activos Intangibles	20
Efectos por Pagar a largo plazo	21
Cuentas por pagar largo plazo y Corto plazo	22
Cuentas por pagar Institucionales	23
Reservas de Desarrollo	24
Reserva revaluación de Activos	25
Ingresos por Servicios de Telecomunicaciones	26
Servicios Institucionales	27
Depreciación de activos en operación	28
Gestión Productiva	29
Administrativos	30
Otros Ingresos	31

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Balance de situación
(En millones de colones)

Al 31 de Julio de 2014

<u>Activo</u>	<u>Julio</u> <u>2014</u>	<u>Diciembre</u> <u>2013</u> <i>(Reestructurado)</i>	<u>Variación</u> <u>Absoluta</u>	<u>Variación</u> <u>Relativa</u>
Inmuebles, maquinaria y equipo:				
Activos en operación, costo	19	113	(94)	-84%
Depreciación acumulada activos en operación, costo	(7)	(78)	71	-91%
Activos en operación, revalúo	2	7	(5)	-73%
Depreciación acumulada activos en operación, revalúo	(1)	(3)	2	-73%
Otros activos en operación, costo	1,602	1,615	(12)	-1%
Deprec. acum. Otros activos en operación, costo	(1,164)	(1,131)	(32)	3%
Otros activos en operación revalúo	186	187	(1)	0%
Deprec. Acum.otros activos en operación revalúo	(93)	(89)	(3)	4%
Material en tránsito para inversión	-	8	(8)	-100%
Total inmuebles, maquinaria y equipo, neto	545	627	(82)	-13%
Activo circulante				
Bancos	98	55	43	78%
Cuentas por cobrar servicios prestados	109	129	(20)	-15%
Cuentas por cobrar no comerciales	9	13	(4)	-32%
Estimación para incobrables	(236)	(104)	(132)	126%
Inventarios - operación	19	5	14	264%
Gastos prepagados	-	1	(1)	-100%
Total activo circulante	(1)	99	(100)	-102%
Otros activos:				
Activos no Operativos	5	-	5	100%
Activos no Operativos - Revalúo	1	-	1	100%
Activos intangibles	92	260	(169)	-65%
Amortización activos intangibles	(46)	(123)	77	-62%
Total otros activos	52	137	(85)	-62%
Total activo	596	863	(268)	-31%

El período 2013 incluye ajustes retroactivos, según política para el tratamiento de errores en períodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2013 es de ¢502.47 y a Julio 2014 es de ¢540.67, por U.S. \$1,00.

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Balance de situación
(Millones de Colones)

Al 31 de Julio de 2014

<u>Pasivo y patrimonio</u>	<u>Julio</u> <u>2014</u>	<u>Diciembre</u> <u>2013</u> (Reestructurado)	<u>Variación</u> <u>Absoluta</u>	<u>Variación</u> <u>Relativa</u>
Pasivo a largo plazo:				
Efectos por pagar	4,784	4,784	-	
Total pasivo a largo plazo	4,784	4,784	-	
Pasivo a corto plazo:				
Cuentas por pagar	-	72	(72)	100%
Cuentas por pagar institucionales **	395	614	(219)	100%
Total pasivo a corto plazo	395	686	(291)	100%
Total pasivo	5,179	5,470	(291)	-5%
Patrimonio:				
Reservas de desarrollo	(4,707)	(4,707)	-	
Reserva por revaluación de activos	99	101	(2)	-2%
Excedente (pérdida) total	26	-	26	100%
Patrimonio, neto	(4,582)	(4,607)	25	-1%
Total pasivo más patrimonio	596	863	(266)	-31%

El período 2013 incluye ajustes retroactivos, según política para el tratamiento de errores en períodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2013 es de ¢502.47 y a Julio 2014 es de ¢540.67, por U.S. \$1,00.

** La diferencia entre las cuentas por cobrar y por pagar institucionales se muestra, para efectos de presentación, en el renglón que sea mayor.

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
(San José, Costa Rica)

Estado de ingresos y gastos
(En millones de colones)

Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio

	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>Variación</u> <u>Absoluta</u>	<u>Variación</u> <u>Relativa</u>
		<i>(Reestructurado)</i>		
Ingresos de operación:				
Servicios Telecomunicaciones	2,264	2,441	(176)	-7%
Servicios institucionales	7	12	(6)	-45%
Total ingresos de operación	<u>2,271</u>	<u>2,453</u>	<u>(182)</u>	<u>-7%</u>
Costos de operación:				
Depreciación activos en operación	22	2	20	100%
Gestión productiva	2,108	2,240	(132)	-6%
Total costos de operación	<u>2,130</u>	<u>2,242</u>	<u>(112)</u>	<u>-5%</u>
Excedente (déficit), bruto	<u>142</u>	<u>211</u>	<u>(70)</u>	<u>-33%</u>
Gastos de operación:				
Administrativos	112	88	23	26%
Total gastos de operación	<u>112</u>	<u>88</u>	<u>23</u>	<u>26%</u>
Excedente (déficit), de operación	<u>30</u>	<u>123</u>	<u>(93)</u>	<u>-76%</u>
Otros productos:				
Otros ingresos	(3)	-	(3)	100%
Total otros productos	<u>(3)</u>	<u>-</u>	<u>(3)</u>	<u>100%</u>
Excedente (déficit), neto	<u>26</u>	<u>123</u>	<u>(96)</u>	<u>-78%</u>

El periodo 2013 incluye ajustes retroactivos, según política para el tratamiento de errores en periodos anteriores y cambios en políticas contables.

T.C. a Diciembre 2013 es de ₡502.47 y a Julio 2014 es de ₡540.67, por U.S. \$1.00.

Anexos

Sistema de Emergencias 911

Copia Impres...
digital por cinthya.arias el 10/11/2... 03:46:15 p.m.



SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

	Activos en Operación			
	Costo		Depreciación - Costo	
	Julio 2014	Diciembre 2013	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 110-111				
Transporte	19	107	(7)	(74)
Civil y electromecánico	-	6	-	(4)
Total	19	113	(7)	(78)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

	Activos en Operación - Revaluado			
	Revaluo		Depreciación - revaluo	
	Julio 2014	Diciembre 2013	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 112-113				
Transporte	2	2	(1)	-
Civil y electromecánico	-	5	-	(4)
Total	2	7	(1)	(4)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

	Otros Activos en Operación			
	Costo		Depreciación - costo	
	Julio 2014	Diciembre 2013	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 140-141				
Terrenos	200	200	-	-
Edificios	102	102	(24)	(23)
Maquinaria y equipo para la producción	16	16	(4)	(3)
Equipo de transporte	200	206	(200)	(206)
Equipo de comunicaciones	243	249	(193)	(196)
Mobiliario y equipo de oficina	117	114	(81)	(73)
Equipo y programas de cómputo	510	513	(464)	(442)
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	21	21	(17)	(16)
Equipo y mobiliario educacional deportivo y recreativo	7	7	(4)	(4)
Maquinaria y equipo diversos	172	172	(163)	(156)
Maquinaria y equipo de mantenimiento	7	7	(6)	(6)
Equipo para fotografía, video y publicaciones	7	7	(7)	(7)
Total	1,602	1,615	(1,164)	(1,131)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

	Otros Activos en Operación Revaluados			
	Revaluo		Depreciación - revaluo	
	Julio 2014	Diciembre 2013	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 142-143				
Terrenos	22	22	-	-
Edificios	77	77	(17)	(16)
Maquinaria y equipo para la producción	2	2	(0)	(0)
Equipo de transporte	21	23	(21)	(23)
Mobiliario y equipo de oficina	36	35	(27)	(24)
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	4	4	(3)	(3)
Equipo y mobiliario educacional deportivo y recreativo	1	1	(1)	(1)
Maquinaria y equipo diversos	23	23	(22)	(21)
Maquinaria y equipo de mantenimiento	1	1	(1)	(1)
Total	186	187	(93)	(89)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Material en Tránsito para la Inversión

Diciembre
2013

Cuenta 160

Interno

Impuestos de nacionalización 3

Servicios asociados a órdenes de compra 5

Total 8

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Bancos	Julio	Diciembre
	2014	2013
	Acumulado	Acumulado
Cuenta 210 Bancos		
LOCALES		
Banco de Costa Rica		
Cuenta corriente # 001-0272987-3	98	55
Total	98	55

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Cuentas por Cobrar Servicios Prestados

	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 240		
Nacionales		
Particulares	109	129
Total	109	129

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Cuentas Por Cobrar no Comerciales

	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 241		
Empleados		
Adelantos gastos de viajes	9	13
Total	9	13

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Estimación Para Incobrables		
	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 242		
Cuentas a cobrar por servicios prestados	(236)	(104)
Total	(236)	(104)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Inventario-Operación

	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 270		
Plantel Colima	19	5
Total	19	5

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Gastos Prepagados	
	Diciembre 2013
Cuenta 280	
Papelería	1
Total	1

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Activos no Operativos	
	Julio 2014
Cuenta 340	
Terrenos	5
Total	5

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Activos no Operativos -Revalúo	
	Julio 2014
Cuenta 342	
Terrenos	1
Total	1

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Activos Intangibles y Amortización Activos Intangibles	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 350 Activos Intangibles		
Licencias y software	92	260
Cuenta 351 Amortización Activos Intangibles		
Licencias y software	(46)	(123)
Total	46	137

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Efectos por pagar a largo plazo		
	Diciembre 2013	Julio 2014
Cuenta 420		
Deuda Interna		
Convenio de pago de cuentas por cobrar	4,784	4,784
Total Efectos por pagar a largo plazo	4,784	4,784

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Cuentas Por Pagar	
	Diciembre 2013
Cuenta 530	
Proveedores de Materiales	
Ordenes de compra locales	72
Total	72

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

	Cuentas Institucionales			
	Julio 2014		Diciembre 2013	
	Cobrar 250	Pagar 540	Cobrar 250	Pagar 540
Cuentas 250-540				
Gerencia Electricidad	-	3		2
Alta Dirección y Gestión Administrativa	-	461		271
Sector Telecomunicaciones	6,021	5,951	3 632	3 972
Total	6,021	6,415	3 632	4 246
Neto	-	395		614

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Reservas de Desarrollo

	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 720		
Reserva de desarrollo	(4,707)	(4,707)
Total	(4,707)	(4,707)

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Al 31 de Julio de 2014
(Millones de Colones)

Reserva Por Revaluación de Activos

	Julio 2014	Diciembre 2013
Cuenta 730		
Activos en Operación		
Transporte	2	2
Civil y Electromecánico	-	2
Otros Activos en Operación		
Terrenos	22	22
Edificios	60	60
Maquinaria y equipo para la producción	2	2
Equipo y mobiliario de Oficina	10	10
Equipo sanitario de laboratorio e investigación	1	1
Maquinaria y equipo diversos	2	2
Total	99	101

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
(Millones de Colones)

Ingresos por Servicios de Telecomunicaciones		
	Julio 2014	Julio 2013
Cuenta 812		
Servicios por terceros	2,264	2,441
Total	2,264	2,441

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
(Millones de Colones)

Servicios Institucionales		
	Julio 2014	Julio 2013
Cuenta 820		
Sector Telecomunicaciones	7	12
Total	7	12

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
(Millones de Colones)

Depreciación de Activos en Operación		
	Julio 2014	Julio 2013
Cuenta 920		
Transporte	20	2
Civil y electromecánico	2	-
Total	22	2

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
 Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
 (Millones de Colones)

Gestión Productiva						
	Acumulado	Depreciación otros activos en operación	Absorción partidas amortizables	Servicios Institucionales	Julio 2014	Julio 2013
Cuenta 930						
Gestion integral de terminales publicas	1,889	4	26	188	2,108	2,240
Total	1,889	4	26	188	2,108	2,240

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
(Millones de Colones)

Administrativos		
	Julio	Julio
	2014	2013
Cuenta 940		
Sector Corporativo	112	88
Total	112	88

SISTEMA EMERGENCIAS 9-1-1
Por los periodos terminados del 1 de enero al 31 de julio
(Millones de Colones)

Otros Ingresos	
	Julio 2014
Cuenta 880	
Ingresos Generales	(3)
Total	(3)

Anexo 12
Cronograma de Trabajo
Auditoría Externa

000194

Visita Final

Descripción	Fecha preliminar	Responsable	
		Auditoría Externa	Cliente
Envío de la carta de requerimientos	29/08/2014	X	
Fecha de entrega de los requerimientos enviados por la auditoría externa.	04/09/2014		X
Envío de confirmaciones (abogados, préstamos, cuenta por cobrar y por pagar)	04/09/2014	X	X
Fecha de entrega de los 4 estados financieros básicos y sus respectivas notas complementarias aprobados por la administración.	27/08/2014		X
Inicio de la visita final	08/09/2014	X	
Entrega del borrador del informe auditado y carta a la gerencia de la visita final.	29/09/2014	X	
Fecha límite para conversar con la administración el contenido de la carta a la gerencia e informe final auditado e incluir los comentarios de la administración.	06/10/2014		X
Entrega del informe definitivo	10/10/2014	X	

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:46:35 p.m.

Ileana Cortes

De: Quesada Ureña Maximiliano <MQuesadaUr@ice.go.cr>
Enviado el: jueves 28 de agosto de 2014 10:29 a.m.
Para: Hernandez Mata Patricia
CC: Araya Oviedo Salome; Alán Castro Julio César; Cavero Sandoval Jose Luis
Asunto: Fwd: Implementación 911 - Cronograma
Datos adjuntos: Inicial 911 I etapa 26082014.mpp

Buenos días,

A su solicitud le adjunto el cronograma presentado el día de ayer en digital para que puedan ir evaluándolo. La propuesta formal se estará enviando por nota a la mayor brevedad posible.

Saludos

Ing. Max Quesada Ureña
Dirección Gestión de Requerimientos Corporativos División Mayorista Corporativo
Tel: 2001-2313 / Cel: 8703-0533

Este mensaje de correo electrónico, incluidos los archivos adjuntos, es para el uso exclusivo de la persona a la que se ha enviado, y puede contener información que sea confidencial o protegida legalmente. Si usted no es el destinatario, o ha recibido este mensaje por error, no está autorizado a copiar, distribuir, o utilizar de alguna manera este mensaje. Por favor notifique inmediatamente al remitente por correo electrónico y suprimir permanentemente este mensaje y los archivos adjuntos. No se otorga ninguna garantía de que este e-mail esté libre de errores o virus.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

1. Que según lo expuesto por la Contraloría General de la República en diversos criterios, el órgano autorizado a aprobar los presupuestos y las liquidaciones del 9-1-1 es la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, tal y como hasta hoy se ha aplicado. Lo anterior implica una duplicidad en esta atribución en particular con la que tiene el Consejo Directivo del ICE, de aprobar la totalidad del presupuesto institucional, incluyendo el del 9-1-1.
2. Que la resolución N° RCS-34-2013 del 6 de febrero del 2013 de la Superintendencia de Telecomunicaciones, "Resolución de solicitud de fijación de tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1", en su por tanto N° 7 recomienda la realización de un estudio para valorar si el 1% establecido en la Ley es suficiente para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 pueda operar sin pérdidas. Lo anterior por cuanto que en los últimos cuatro años los ingresos han presentado un crecimiento negativo y los costos de operación un aumento natural debido a la inflación.
3. Con la apertura del mercado de las telecomunicaciones, los diferentes operadores telefónicos aceleraron la colocación de nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles al público, como telefonía prepago y los servicios de banda ancha como internet y otros, causando una migración de los usuarios a estos nuevos servicios y en consecuencia los ingresos provenientes de la telefonía fija residencial y la telefonía Post pago celular disminuyeron, y en el caso de la telefonía prepago solamente se encuentra gravado lo correspondiente a telefonía y no los datos. A consecuencia de lo anterior, los ingresos totales que percibe el 9-1-1 han decrecido porcentualmente en comparación con los ingresos de años anteriores, manteniéndose los costos y gastos de operación creciendo. Por lo tanto, para poder mantener el nivel de servicio que se brinda, el tope máximo del 1% de la tasa que permite la Ley, no cubre los costos y gastos de operación de dicho sistema, según se muestra en cuadro adjunto:

Sistema de Emergencias 9-1-1			
Ingresos y Egresos acumulados por año			
Millones de colones			
Año	Ingresos	Egresos (costos y gastos de operación)	Excedentes (pérdida) neta
2003	1,584	1,454	130
2004	1,540	2,044	-504
2005	1,773	1,991	-218
2006	2,152	1,997	155
2007	2,274	2,702	-428
2008	2,475	3,324	-849
2009	2,787	4,148	-1361
2010	3,271	4,064	-793
2011	3,776	4,048	-272
2012	4,037	4,359	-322
2013	3,996	3,908	88
2014 Proyección *	3,958		

Fuente: Estado de Ingresos y Gastos, Sistema de Emergencias 9-1-1

Proceso Contable/Gerencia de Finanzas

* Fuente: Área Financiera, Sistema de Emergencias 9-1-1

Basado en Presupuesto

De una manera responsable el presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 se ha tenido que contraer disminuyendo cualquier posible gasto superfluo e inclusive llevando a cero las partidas de inversión, decisión que no es conveniente mantener en el tiempo, debido a la obligación que tiene el 9-1-1 de mantener una infraestructura tecnológica de alto nivel y óptima calidad, además de que la planilla, inevitablemente, sufre de aumentos anuales a pesar de que la misma no aumenta en número y los contratos por servicios varían su precio año con año.

4. A pesar de todas las medidas de austeridad que se han tomado, las proyecciones de ingresos vaticinan que los gastos mínimos requeridos

(planilla y pago de contratos adquiridos) no podrán ser cubiertos a muy cercano plazo.

Sistema de Emergencias 9-1-1					
Proyección de Ingresos y Gastos a 5 años					
Miles de colones					
Se asume que el mercado se estabiliza a partir del 2016 y la desconcentración Administrativa y presupuestaria del ICE a partir del 2016					
Rubros/Años	2014	2015	2016	2017	2018
Total Ingresos	₡3,958,000.00	₡3,900,000.00	₡3,900,000.00	₡3,900,000.00	₡3,900,000.00
Proyectados					
Gastos					
Remuneraciones	₡2,545,490.00	₡2,723,674.30	₡2,914,331.50	₡3,118,334.71	₡3,336,618.14
Servicios	₡1,172,714.00	₡1,231,350.00	₡1,292,917.00	₡1,357,563.00	₡1,425,441.00
Materiales y suministros	₡22,870.00	₡24,013.50	₡25,214.18	₡26,474.88	₡27,798.63
Bienes duraderos	₡8,595.00	₡9,024.75	₡9,475.99	₡9,949.79	₡10,447.28
Transferencias Corrientes	₡81,004.00	₡91,890.00	₡50,000.00	₡50,000.00	₡50,000.00
Gastos indirectos administrativos ICE	₡350,000.00	₡367,500.00	₡385,875.00	₡405,168.75	₡425,427.19
Cuentas especiales	₡200,000.00	₡220,000.00	₡140,400.00	₡140,400.00	₡140,400.00
Total Gastos	₡4,380,673.00	₡4,667,452.55	₡4,818,213.66	₡5,107,891.13	₡5,416,132.23
Pago deuda ICE original		₡1,045,000.00	₡991,000.00	₡934,000.00	₡878,000.00
TOTAL	-₡422,673.00	-₡1,812,452.55	-₡1,909,213.66	-₡2,141,891.13	-₡2,394,132.23
NOTA: No se incluye la depreciación					
* Se asume un aumento anual de un 7% de costo de vida					
** Se asume un aumento anual de un 5% respondiendo a la inflación					
*** Se reserva monto fijo para pago de prestaciones a partir de la independencia financiero-contable del ICE					
**** Se asume un crecimiento de un 10% anual para el año 2015 de costos administrativos ICE y a partir del 2016 se da la desconcentración y se asume un pago fijo de \$240.000 por año para el arrendamiento de la aplicación para el soporte a las operaciones administrativas					

5. Que con la apertura del mercado de las telecomunicaciones se ha creado una diversidad de nuevos servicios que no están contemplados dentro de los servicios telefónicos que están gravados por el 1% en favor del Sistema de Emergencias 9-1-1. Cuando se redactó la Ley 7566 solamente se contaba con la telefonía fija como medio de acceso al 9-1-1, sin embargo el avance tecnológico ha creado diversidad de posibles accesos. Debido a esta evolución del mercado de las telecomunicaciones, las emergencias ya no solo pueden ser reportadas vía telefónica, sino también, por ejemplo, a través de mensajería de texto y multimedia, vía internet a través de chats, redes sociales y aplicaciones para dispositivos móviles; dichos servicios no

están contemplados dentro de los servicios actualmente gravados por la tasa, sin embargo la infraestructura actual del 9-1-1 tiene la posibilidad de permitir el acceso a través de cualquiera de estas tecnologías, pero si se mantienen los costos y gastos, y los ingresos disminuyen.

6. Se considera que el concepto de servicios telefónicos debe de ser sustituido por "Servicios de telecomunicaciones disponibles al público y servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público", incluyendo dichos conceptos en el artículo 7 de la Ley N°7566 y estableciendo un tope máximo de un 3%, porcentaje que permitiría sufragar los costos de operación e inversión, la deuda y un posible crecimiento futuro.
7. Para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 pueda hacerle frente a su obligación, la variación del tope de tasación requerida de un 1% a un 3% como máximo según se muestra en los siguientes cuadros:

Sistema de Emergencias 9-1-1
Flujo neto de efectivo anual
Proyecto: Reforma Ley 7566
Cifras en millones de Colones



Escenario Ingresos sin reformas a la Ley, asumiendo que en 2015 se estabiliza el mercado de Telecomunicaciones

Años	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos	3,996.07	3,958.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00
Costos	4,259.58	4,722.56	5,503.09	5,680.42	5,870.01	6,112.64
Deficit Acumulado	-263.52	-764.56	-1,903.09	-2,080.42	-2,270.01	-2,512.64
Total Gasto + Deficit Acum		4,986.08	6,267.66	7,583.52	7,950.44	8,382.66
TASA Requerida	1.07	1.26	1.74	2.11	2.21	2.33

Incluye pago de deuda con el ICE

Sistema de Emergencias 9-1-1
Flujo neto de efectivo anual
Proyecto: Reforma Ley 7566
Cifras en millones de Colones



Escenario Ingresos sin reformas a la Ley, asumiendo que en 2016 se modifica la Ley No7566

Años	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos	3,996.07	3,958.00	3,600.00	5,200.00	5,200.00	5,200.00
Costos	4,259.58	4,722.56	5,503.09	5,680.42	5,870.01	6,112.64
Deficit Acumulado	-263.52	-764.56	-1,903.09	-480.42	-670.01	-912.64
Total Gasto + Deficit Acum		4,986.08	6,267.66	7,583.52	6,350.44	6,782.66
TASA Requerida	1.07	1.26	1.74	1.46	1.22	1.30

Incluye pago de deuda con el ICE

8. Disposición de la Contraloría General de la República para la separación del presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1. De acuerdo con la carta DFOE-PG-115 del 03 de abril del 2012 este órgano contralor ordenó al Sistema de Emergencias 9-1-1 realizar las gestiones procedentes de acuerdo con la normativa vigente para asumir el proceso de formulación presupuestaria de forma independiente al ICE y solicitó que el Sistema de Emergencias 9-1-1 presente una propuesta concreta para llevar a cabo la

desconcentración, la cual debe ser enviada para valoración del órgano contralor.

9. El Sistema de Emergencias 9-1-1 ha iniciado el proceso para concretar la desconcentración administrativa y presupuestaria de forma independiente de este Instituto, razón por la cual contratará los servicios de soporte a las operaciones administrativas. Dicho Sistema de Emergencias 9-1-1 será el encargado de la formulación, ejecución y liquidación del presupuesto ante la Contraloría General de la República y no por medio del Instituto Costarricense de Electricidad, así mismo todos los procesos administrativos serán ejecutados y aprobados directamente por el Sistema de Emergencias 9-1-1, quedando totalmente desconcentrados de una relación administrativa con el ICE.
10. La creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, adscrito al ICE mediante Ley 7566, se presentó en un entorno distinto, donde el servicio de las telecomunicaciones se encontraba bajo el monopolio del ICE. Con la apertura del mercado de telecomunicaciones (Ley 8660 de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector telecomunicaciones), la anterior situación conduce a que se torne necesario un replanteamiento de la condición del Sistema de Emergencias 9-1-1, debido a que el ICE debe hacer frente a obligaciones con ese ente, que no son equitativas en relación con los demás operadores del mercado y que posicionan al Instituto en una desventaja competitiva.
11. Dada la confidencialidad de la información de los otros operadores, según disposiciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones SUTEL en resolución RCS-341-2012 en el por tanto 2 se resuelve:

“Declarar confidencial por un plazo de cinco (5) años, por considerarse que el mismo es suficiente para proteger el valor comercial de los datos suministrados, los indicadores antes mencionados pertenecientes a las siguientes categorías: Ingresos e Inversión...”

Siendo que el Sistema de Emergencias 9-1-1 por normativa establecida en su Ley de creación, (Ley 7566) debe recibir una declaración jurada mensual de los ingresos recaudados por parte de los proveedores de los servicios de telefonía, por lo tanto, mientras esta entidad se mantenga adscrita al ICE y la Institución le administre la información financiera a dicho Sistema, resultaría contradictorio e inconveniente que se reciba información financiera de operadores en competencia que podría provocar un conflicto

con la trazabilidad de la información e intereses institucionales y que incluso podría rozar con normativa de control interno.

12. Al estar adscrito al ICE, el Instituto mantiene riesgos inherentes a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1 los cuales de materializarse, el ICE es solidario y garante de la continuidad de las operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1, quedando en desventaja ante la responsabilidad de otros operadores del mercado de las telecomunicaciones.

CAPÍTULO I
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
SECCIÓN I
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 1.- Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, como institución semiautónoma, que tendrá personalidad jurídica plena y patrimonio propios. Su rector será el Ministerio de la Presidencia.

ARTÍCULO 2.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 tendrá las siguientes atribuciones y funciones:

- a) Atender, documentar y transferir las llamadas y reportes de emergencia que realice cualquier persona que se encuentre en el territorio nacional, por medio del Sistema de Emergencias 9-1-1, único medio para reportarlos, coordinando su oportuna y eficiente atención por parte de las instituciones que lo conforman.
- b) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas y avisos de auxilio realizados en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes. Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.
- c) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 6 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia, eficacia y calidad.
- d) Dar capacitación y hacer publicaciones, a cargo de su presupuesto, sobre temas relacionados a la prevención y atención de emergencias.

- e) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.
- f) Cualquier otra función que se le asigne por Ley y sea compatible con la naturaleza de sus funciones.

ARTÍCULO 3.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 deberá elaborar las estadísticas que la información recopilada en la atención de las emergencias le permita, las cuales estarán disponibles para todas las instituciones integrantes del Sistema, de las instituciones públicas o privadas, nacionales o internacionales y para el público en general.

ARTÍCULO 4.- Autorícese al Sistema de Emergencias 9-1-1 para cobrar a los clientes el costo de las publicaciones, cursos, capacitaciones y cualquier otra actividad que realice relacionada con la atención de las emergencias.

ARTÍCULO 5.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 gozará del mismo régimen de exención de impuestos aplicable al Poder Ejecutivo.

SECCIÓN II

COMISION COORDINADORA

ARTÍCULO 6.- La Comisión Coordinadora es la autoridad máxima del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Estará conformado por los siguientes miembros:

- a) El Ministro o Viceministro de la Presidencia, que lo presidirá.
- b) El Ministro o Viceministro de Seguridad Pública.
- c) El Director de la Dirección General de Tránsito.
- d) El Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- e) El Presidente de la Benemérita Cruz Roja Costarricense.
- f) El Presidente de la Comisión Nacional de Emergencias.
- g) El Director del Organismo de Investigación Judicial del Poder Judicial.

Los miembros de la Comisión Coordinadora ejercerán sus funciones por el mismo período en que rige su nombramiento en el puesto que ocupan en las instituciones que representan.

ARTÍCULO 7.- La Comisión Coordinadora designará, por un período de un año, un Vicepresidente y un Secretario, quienes se desempeñarán según la Ley General de Administración Pública y podrán ser reelegidos.

ARTÍCULO 8.- Los miembros de la Comisión Coordinadora devengarán dietas por sesión, siempre y cuando dichas sesiones se celebren en un horario que no

interfiera con el horario normal de la institución u órgano en el cual se desempeñen sus integrantes como funcionarios. La Comisión Coordinadora sesionará válidamente con la presencia de cuatro miembros.

ARTÍCULO 9.- La Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 tendrá las siguientes funciones:

- a) Aprobar las políticas generales y los planes estratégicos del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Aprobar el plan de trabajo, el presupuesto anual ordinario, el extraordinario y las modificaciones presupuestarias, así como acordar las inversiones de recursos, conforme a la ley.
- c) Aprobar las gestiones y los trámites de financiamiento para ejecutar las actividades del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- d) Acordar, reformar e interpretar los reglamentos internos del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- e) Aprobar las normas generales de organización y el funcionamiento de su organización.
- f) Nombrar al gerente y el auditor interno, de acuerdo con la legislación correspondiente.
- g) Revisar y aprobar los Estados Financieros Anuales auditados, el informe de Auditor Externo y los informes complementarios y carta de Gerencia del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- h) Revisar y aprobar el presupuesto Anual del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- i) Aprobar los protocolos y demás propuestas que le remita el Comité Técnico Asesor (COTEA) creado en el artículo 13, en materia de atención de llamadas y reportes de emergencias
- j) Las demás que se deriven de esta ley y su reglamento.

SECCIÓN III GERENCIA

ARTÍCULO 10.- La Comisión Coordinadora designará a un gerente, el cual será el superior administrativo del Sistema de Emergencias 9-1-1.

ARTÍCULO 11.- El gerente deberá reunir los siguientes requisitos:

- a) Profesional universitario de reconocidos méritos y experiencia, con formación que lo califique para desempeñar el cargo; dicha información deberá desprenderse de sus atestados.

- b) Mayor de 35 años de edad.
- c) Costarricense por nacimiento o naturalización.
- d) Funcionario de tiempo completo; consecuentemente, no podrá desempeñar otros cargos públicos ni ejercer profesiones liberales.

ARTÍCULO 12- Corresponde al gerente:

- a) Ejercer, en nombre y por cuenta del Sistema de Emergencias 9-1-1, su representación judicial y extrajudicial para las funciones propias de su cargo, con las atribuciones de un apoderado generalísimo sin límite de suma.
- b) Asistir a las sesiones de la Comisión Coordinadora, donde tendrá voz pero no voto, así como ejecutar los acuerdos y las resoluciones que la Comisión decida.
- c) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados del Sistema de Emergencias 9-1-1, excepto el auditor interno.
- d) Proponer a la Comisión Coordinadora las normas que estime necesarias para el desarrollo de las labores del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- e) Proponer a la Comisión Coordinadora la organización interna del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- f) Presentar a la Comisión Coordinadora los Estados Financieros Anuales auditados, el informe de Auditor Externo y los informes complementarios y carta de Gerencia del Sistema de Emergencias 9-1-1 para su aprobación.
- g) Presentar a la Comisión Coordinadora, para su aprobación, el presupuesto anual del Sistema de Emergencias 9-1-1, acompañado de un plan de trabajo y las modificaciones presupuestarias requeridas en concordancia con dicho plan.
- h) Suministrar a la Comisión Coordinadora, en forma periódica y oportuna, toda la información esencial para el buen funcionamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- i) Dictar normas técnicas y coordinar la ejecución de las actividades de la Institución.
- j) Dictar las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, para el cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 9-1-1.
- k) Elaborar la memoria anual de la Institución.
- l) Coordinar la publicación en el diario oficial la Gaceta, la normativa que emita el Sistema de Emergencias 9-1-1.

SECCIÓN IV
COMITÉ TÉCNICO ASESOR

ARTÍCULO 13.- Créase el Comité Técnico Asesor, como órgano consultivo del Sistema de Emergencias 9-1-1.

ARTÍCULO 14.- El Comité Técnico Asesor estará integrado por los Directores, encargados o Gerentes de Operaciones de las siguientes instituciones:

- a) Comisión Nacional de Emergencias.
- b) Caja Costarricense de Seguro Social.
- c) Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- d) Ministerio de Seguridad Pública.
- e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- f) Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
- g) Patronato Nacional de la Infancia.
- h) Benemérita Cruz Roja Costarricense.
- i) Instituto Nacional de las Mujeres
- j) Sistema de Emergencias 9-1-1

A juicio del Comité Técnico Asesor, podrán incorporarse, con las responsabilidades y prerrogativas que establezca el reglamento de esta ley, instituciones y organismos que posean o administren instalaciones o sistemas, cuyo funcionamiento integrado al Sistema de Emergencias 9-1-1 se considere de utilidad para solventar emergencias.

ARTÍCULO 15.- El representante del Sistema de Emergencias 9-1-1 será quien coordine el Comité Técnico Asesor. El cargo de representante ante el Comité Técnico Asesor será desempeñado ad honórem.

ARTÍCULO 16.- Son atribuciones del Comité Técnico Asesor:

- a) Dictar la normativa de atención de las emergencias, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación, que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema Nacional de Emergencias.
- b) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- c) Dictar los procedimientos y los trámites necesarios, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, en la atención de las emergencias, así como brindar la debida supervisión.
- d) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

ARTÍCULO 17.- El reglamento de la presente ley definirá las normas necesarias para el funcionamiento correcto del Comité, entre ellas, el número de sesiones, las convocatorias y el cuórum.

SECCION V UNIDADES DE APOYO

ARTÍCULO 18.- Créase, en cada institución integrante del Comité Técnico Asesor, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades o despachos constituirán actividades ordinarias de la institución a la que pertenecen y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora. Igualmente deberán utilizar el sistema de información que el Sistema de Emergencias 9-1-1 les suministre, completando la información que se requiera para comprobar la efectiva atención de las emergencias reportadas.

SECCIÓN VI AUDITORÍA INTERNA

ARTÍCULO 19.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 contará con una auditoría interna que se regirá por la legislación aplicable al sector público y dependerá directamente de la Comisión Coordinadora. Su función principal será acorde con la legislación.

ARTÍCULO 20.- La auditoría interna funcionará bajo la responsabilidad y dirección de un auditor interno, nombrado por la Comisión Coordinadora, con el voto favorable por lo menos cuatro de sus miembros.

ARTÍCULO 21.- Son funciones de la auditoría interna:

- a) Ejercer las tareas propias de su cargo, vigilando y fiscalizando la organización y el funcionamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Asesorar, en materia de su competencia, la Comisión Coordinadora y a la Gerencia y advertirlos de las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones.
- c) Vigilar el cumplimiento de las leyes, los reglamentos, las resoluciones y los acuerdos de la Comisión Coordinadora.
- d) Las demás que fijen esta ley y su reglamento.

CAPÍTULO II RÉGIMEN DE FINANCIAMIENTO

ARTÍCULO 22.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 financiará sus costos y gastos de operación e inversión a través de:

a) Una tasa calculada como una proporción de la facturación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público y cualquier otro que permita la comunicación de las emergencias al Sistema de Emergencias 9-1-1, la cual deberá ser aprobada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, dicho ente generará una propuesta porcentual de la tasa y la Superintendencia de Telecomunicaciones analizará la propuesta y fijará la tasa porcentual correspondiente al año siguiente, a más tardar el 30 de junio del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia no apruebe la tasa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tasa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tasa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración y operación del Sistema. La tasa porcentual no podrá exceder un tres por ciento (3%) de la facturación de los servicios de telecomunicaciones e información mencionados anteriormente.

Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, disponibles al público y servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público y cualquier otro servicio tecnológico, que permita la comunicación de las emergencias al 9-1-1, en su condición de agente de percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación mensual de todos sus clientes el monto correspondiente, con base en el monto recaudado se presentará la declaración jurada mensual. Asimismo, un mes posterior deberán poner a disposición de la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos, sin deducir ninguna suma por concepto de gastos de recaudación o administración. Anualmente, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) podrá realizar auditorías a los proveedores de servicio sobre los fondos declarados por concepto de tasa y depositados al Sistema de Emergencias 9-1-1.

En caso de mora en la entrega de los recursos por parte de los agentes de percepción, se imputaran 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 del proveedor de servicios.

b) Créase un Fondo de financiamiento, que incluirá los siguientes aportes:

- Aportes voluntarios que brinden los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público y cualquier otro que permita la comunicación de las emergencias al Sistema de Emergencias 9-1-1, los cuales serán deducibles del impuesto sobre la renta.
- Los intereses y réditos que genere el propio Fondo.
- Las donaciones de entes nacionales o internacionales, públicos o privados.
- Los aportes de cualquier tipo, que realicen las instituciones integrantes del Sistema de Emergencias 9-1-1, para lo cual quedan autorizadas por esta norma.
- 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.
- Saldos de caja de periodos pasados para financiar gastos de inversión.

c) El Sistema de Emergencias 9-1-1 podrá constituir fideicomisos para la administración de recursos del Fondo que se creará. En este caso, los recursos del Fondo deberán invertirse en las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez. Los rendimientos de los fideicomisos constituidos por el Sistema de Emergencias 9-1-1, serán parte del Fondo que se crea. Los recursos y su administración serán objeto de control por parte de la Contraloría General de la República.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 deberá administrar su propia gestión Financiera (contabilidad, tesorería, sistema de presupuesto), logística y administrativa en general, estará facultado para rendir los informes que entes y órganos internos como externos le soliciten.

ARTÍCULO 23.- Autorícese a las entidades estatales para asignar al Sistema de Emergencias 9-1-1 el personal calificado temporalmente, con el objetivo de ejecutar proyectos específicos.

ARTÍCULO 24.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 podrá ser considerado como sujeto de crédito, para lo cual deberá cumplir con los requisitos previos que establece la legislación vigente.

CAPÍTULO III RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 25.- Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público y cualquier otro servicio que permita la comunicación de las emergencias al Sistema de Emergencias 9-1-1, diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, sin costo directo o indirecto alguno para los usuarios del Sistema de Emergencias 9-1-1, sus sistemas de infocomunicaciones confiables, modernos y de alta calidad tecnológica, que permitan atender, transferir y completar la fase inicial para la atención de las emergencias.

Los proveedores de servicios de telefonía, públicos o privados, que operen en el país deberán poner a disposición los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiera para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, en aspectos que garanticen que las llamadas realizadas por la población deberán ser recibidas por los centros de atención que el Sistema de Emergencias 9-1-1 habilite y se brindarán los datos de localización del usuario que disponga el acceso al servicio.

No será responsabilidad de los proveedores de los servicios, los costos y el mantenimiento de las plataformas de servicio que el Sistema de Emergencias 9-1-1 utiliza para su operación y despacho hacia otras instituciones para la atención de emergencias. De igual forma el costo de las llamadas realizadas por el Sistema de Emergencia 9-1-1 para su operación total, serán asumidos por dicho Sistema.

CAPÍTULO IV CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 26.- Por las características de la información generada al operar el 9-1-1, los funcionarios de las instituciones involucradas deberán manejarla con la confidencialidad necesaria para salvaguardar la seguridad de los usuarios.

ARTÍCULO 27.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir llamadas telefónicas ni violar la privacidad de los ciudadanos.

ARTÍCULO 28.- Los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y servicios de información a través de redes públicas y privadas que brinden servicios al público y cualquier otro servicio que permita la comunicación de las emergencias al 9-1-1, que operen en el país deberán suministrar o permitir el acceso a los datos de identificación y localización del usuario que disponga el acceso al servicio.

ARTÍCULO 29.- A solicitud del titular del servicio, de un Juez de la República o de un Fiscal del Ministerio Público, el Sistema de Emergencias 9-1-1 entregará los registros y la información que posea sobre una emergencia reportada.

CAPÍTULO V RÉGIMEN LABORAL

ARTÍCULO 30.- Ni el Estado ni sus instituciones podrán imponerle al Sistema de Emergencias 9-1-1 restricciones, cuantitativas ni cualitativas, a la contratación de recurso humano, que resulten ser ajenas o contrarias a esta Ley.

ARTÍCULO 31.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 tendrá autonomía e independencia en la elaboración y ejecución de su política de contratación de recursos humanos. Los funcionarios se registrarán sea por el Derecho Público o por el Derecho Laboral privado, según el contrato que se firme al momento de su reclutamiento.

ARTÍCULO 32.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 podrá implementar los horarios y jornadas de trabajo que sus necesidades de servicio exijan, siempre cumpliendo con los topes de jornada que dispone el artículo 58 constitucional.

CAPÍTULO VI SITUACIONES DE FALSAS EMERGENCIAS

ARTÍCULO 33.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 trasladará al órgano judicial competente, para su trámite, los expedientes donde su accionar constituya un delito o contravención, según dispone el artículo 395 párrafo 2) del Código Penal.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 34.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 por medio de su Gerente General, determinará la organización administrativa que considere oportuna para el cumplimiento de las funciones y atribuciones que esta ley le otorga.

ARTÍCULO 35.- Deróguese la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N° 7566, de 18 de diciembre de 1995.

ARTÍCULO 36.- Esta ley es de orden público y deroga las disposiciones generales o especiales que se le opongan o resulten incompatibles con su aplicación.

ARTÍCULO 37.- El Poder Ejecutivo reglamentará esta ley en un plazo máximo de tres meses, contados a partir de su publicación.

TRANSITORIO I.- Una vez que entre en vigencia la presente ley, serán trasladados al Sistema de Emergencias 9-1-1 los recursos materiales y financieros asignados al Sistema de Emergencias 9-1-1.

TRANSITORIO II.- Los servidores del Sistema de Emergencias 9-1-1 que no deseen continuar prestando servicios al Sistema de Emergencias 9-1-1 y lo manifiesten por escrito ante sus autoridades, en un lapso de seis meses desde la vigencia de esta ley, recibirán las prestaciones legales correspondientes.

TRANSITORIO III.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 Una vez aprobada la ley tendrá un plazo para implementar sus actividades de forma independiente del ICE hasta seis meses después de la entrada en vigencia de la presente ley; durante este lapso, podrá planificar y organizar su estructura interna, así como coordinar y celebrar los convenios interinstitucionales necesarios para su funcionamiento óptimo. Realizará un plan de transición con el objetivo de trasladar la información de los sistemas informáticos (presupuesto, Sistema de Información Financiera, planillas, entre otros), al sistema que implemente el Sistema de Emergencias 9-1-1 de forma independiente.

TRANSITORIO IV.- El Sistema de Emergencias 9-1-1 podrá constituir un fideicomiso para su operación si así se considera necesario por su Administración.

TRANSITORIO V: En caso de emergencia ampliamente justificada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, el ICE queda habilitado para transferir fondos a dicho sistema dentro de los primeros 18 meses posteriores a la vigencia de esta Ley por un monto máximo de quinientos millones de colones. Dicho aporte será por una única vez. Dichos recursos serán considerados como una donación y serán deducibles del impuesto sobre la renta según corresponda.

TRANSITORIO VI: Durante el plazo indicado en el transitorio III, el ICE queda facultado para brindar un préstamo, por una única vez, hasta por el monto de quinientos millones como capital de trabajo para la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1. Por su naturaleza, dicho préstamo deberá ser incluido dentro del convenio de deuda con el ICE.

TRANSITORIO VII.- Los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 que cotizan para el Fondo de Garantías y Ahorro (FGA) del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), al momento de aprobarse la presente ley, no seguirán manteniendo ese derecho. Dichos funcionarios deberán ser liquidados. Para aquellos funcionarios cuyos ahorros personales e institucionales (estos últimos en función de sus años de servicio efectivo prestado al ICE) no sean suficientes para cancelar los saldos adeudados por créditos suscritos con el FGA, se les aplicarán las disposiciones legales establecidas en las Normas de Operación del FGA y sus diferentes Reglamentos.

TRANSITORIO VIII.- El Sistema de Emergencias 911 deberá garantizar la atención de cada uno de los compromisos y obligaciones conforme al saldo a la fecha en que se realice la transición.

Rige a partir de su publicación.

San José, 26 de Setiembre del 2014.
N° 6580-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

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

ASUNTO: SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2014, EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimados señores:

Con fecha 18 de setiembre de 2013, esta Superintendencia recibió una solicitud de revisión del ajuste del recargo que por concepto del Sistema de Emergencias 9-1-1 se cobra en cada una de las facturaciones telefónicas. La citada solicitud tarifaria se fundamenta en lo estipulado por el artículo 7 de la Ley N° 7566, que de acuerdo con la modificación que se incluyera en el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que *“Prevía comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la Sutel fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior....”*.

Respecto a esta solicitud debe tomarse en cuenta que el Consejo de Sutel en su oportunidad ordenó al Sistema de Emergencias 9-1-1 que presentara la solicitud de la nueva fijación de tarifa correspondiente de conformidad con el artículo 7 de la Ley 7566, junto con los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias con dos meses de anticipación al 30 de noviembre del año fiscal de cada año.¹

De acuerdo con el planteamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, el monto de egresos presupuestados por dicha entidad para el año 2015 alcanzaría los ₡3.929.898.136, cifra que requeriría, según el planteamiento de dicha entidad, que el recargo correspondiente se mantenga en un 1% de la facturación telefónica, tal y como rige en la actualidad.

En primera instancia la tramitación de la solicitud de revisión del recargo por concepto del Servicio de Emergencias 9-1-1 requiere que el Consejo de Sutel se pronuncie sobre la admisibilidad de la solicitud tarifaria que ha sido planteada, considerando que en principio dicha solicitud cumple con los respectivos requisitos de admisibilidad.

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

¹ Acuerdo 009-016-2011 de la sesión ordinaria 016-2011, celebrada el 2 de marzo de 2011.

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

Dado el proceso descrito de previo, se solicita al Consejo de la SUTEL dar admisibilidad a la solicitud presentada por el Sistema de Emergencia 911.

Atentamente,

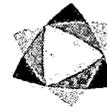
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton
Jefe Dirección General Mercados

ICM, JSV

C.c.: Expediente GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:40:53 p.m.



San José, 3 de octubre de 2014.
N°6730-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señora
Marta Monge Marín
Directora,
Dirección General de Participación al Usuario
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

**CONVOCATORIA A AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA FIJACIÓN DE LA TASA DE
FINANCIAMIENTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911- PERÍODO 2015**
Expediente GCO-TMI-01966-2014.

Estimada señora:

Con fundamento en lo desarrollado en los párrafos anteriores y en cumplimiento del artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, que reforma el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, Ley N° 7566 se tiene que la SUTEL fijará la tarifa porcentual la cual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica que genere cada operador o proveedor de este servicio.

En consideración de lo anterior, por esta vía se solicita a la Dirección General de Participación al Usuario de la ARESEP, llevar a cabo la convocatoria a Audiencia pública para la fijación de la tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencia 9-1-1.

Esta convocatoria cumple con el fin de dar a conocer a los usuarios el Acuerdo número 023-057-2014 tomado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la sesión 057-2014, celebrada el 2 de octubre del 2014, relacionado con la solicitud de fijación de la tasa de financiamiento para el año 2015 del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La actual tarifa es del uno por ciento (1%) de la facturación telefónica de acuerdo con lo dispuesto en la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-010-2014 de las 16:00 horas del 15 de enero del 2014. El Sistema de Emergencias 9-1-1 mediante oficio número 6020-DI-1226-2014, presentado el 18 de setiembre del 2014 (NI 08159-2014) e información adjunta, solicitó que la tarifa para el año 2015 se mantenga en un 1% de la facturación telefónica.

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

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

Para este trámite se ha procedido con la confección del expediente respectivo bajo el GCO-TMI-01966-2014.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leitón
Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
C.c.: arroyohl@aresep.go.cr
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Arlyn Alvarado

~~000010~~

000217

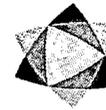
De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 03:35 p.m.
Para: 'mongemm@aresep.go.cr'
CC: 'arroyohl@aresep.go.cr'
Asunto: Notificación oficio 6730-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6730-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:46:56 p.m.



San José, 7 de octubre del 2014.
6811-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
José Luis Navarro
División Jurídica Institucional
Dirección de Relaciones Regulatorias
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)
Fax: 2291-5444
notificaciones_drr@ice.go.cr
jnavarro@ice.go.cr
malfarohe@ice.go.cr
jgonzalez@ice.go.cr

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimados señor:

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) **con acceso al servicio 9-1-1.**

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cintha Arias
Cintha Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinhya.arias el 10/11/2014 03:49:59 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 7. 2014 3:41PM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3478	TX en memoria	22915444	P. 3	OK	

- Causa del Error
- E. 1) Colgaron o fallo línea
 - E. 2) Comunica
 - E. 3) No contesta
 - E. 4) No es un fax.
 - E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail



San José, 7 de octubre del 2014.
 5811-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 José Luis Navarro
 División Jurídica Institucional
 Dirección de Relaciones Regulatorias
 INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)
 Fax: 2291-5444
 notificaciones_drr@ice.go.cr
 jnavarro@ice.go.cr
 malfarache@ice.go.cr
 jgonzalez@ice.go.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
 SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
 EXPEDIENTE GCO-TM1-01986-2014**

Estimados señor:

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tener de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7568, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Copia Impresa del Digital por Cynthia.arias el 10/11/2014 03:47:00 p.m.

Arlyn Alvarado

~~000015~~

De: Arlyn Alvarado
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 04:12 p.m.
Para: 'Navarro Vargas José Luis'; 'Alfaro Hernández María Fernanda';
'jgonzalezn@ice.go.cr'
Asunto: SUSTITUIR: Notificación oficio 6811-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6811-SUTEL-DGM-2014.pdf

000222

Disculpen adjunto oficio correcto



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

De: Arlyn Alvarado En nombre de Notificaciones
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 04:11 p.m.
Para: 'Navarro Vargas José Luis'; 'Alfaro Hernández María Fernanda'; 'jgonzalezn@ice.go.cr'
Asunto: Notificación oficio 6811-SUTEL-DGM-2014



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6818-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Jorge Abadía Pozuelo
Apoderado
TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A
Fax: 4100-9977
notificacioneslegal.cr@telefonica.com
josep.rivera@telefonica.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimados señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

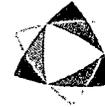
Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,



roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

~~000018~~

000225



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cintha Arias Leitón
Cintha Arias Leitón
Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:03 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 7. 2014 3:40PM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3477	TX en memoria	41009977	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error

E. 1) Colgaron o fallo línea	E. 2) Comunica
E. 3) No contesta	E. 4) No es un fax.
E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail	



San José, 7 de Octubre del 2014.
6818-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Jorge Abadía Pozuelo
Apoderado
TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A
Fax: 4100-9977
notificacionestlegal.cr@telefonica.com
josep.rivera@telefonica.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimados señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8542, tiene como responsabilidad la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7693, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.**

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,

Arlyn Alvarado

~~000020~~

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 04:06 p.m.
Para: 'notificacioneslegal.cr@telefonica.com'; 'Jose Pablo Rivera Ibarra'
Asunto: Notificación oficio 6818-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6818-SUTEL-DGM-2014.pdf

000227



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:05 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6819-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Ing. Víctor Manuel García Talavera
Apoderado General
CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.
Fax: 2582-7575
notificaciones.sutel@claro.cr
victor.garcia@claro.cr
victor.garcia@claro.com.ni
adrian.pizarro@claro.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimados señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:



"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato.

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	



Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cintha Arias Leiton
Cintha Arias Leiton
Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:08 p.m.

Arlyn Alvarado

~~000024~~
~~000231~~

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 04:05 p.m.
Para: 'victor.garcia@claro.cr'; 'adrian.pizarro@claro.cr'
Asunto: Notificación oficio 6819-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6819-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:09 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 7. 2014 3:39PM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3476	TX en memoria	25827575	P. 3	OK	

Causa del Error
 E. 1) Colgaron o fallo línea
 E. 3) No contesta
 E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail
 E. 2) Comunica
 E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6819-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar reférase a este número)

Señor
Ing. Víctor Manuel García Talavera
Apoderado General
CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.
Fax: 2582-7575
notificaciones.sutel@claro.cr
victor.garcia@claro.cr
victor.garcia@claro.com.ni
adrian.pizarro@claro.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimados señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7568, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8842, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 Inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representado que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL, mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:



7 de octubre del 2014
 6839-SUTEL-SCS-2014

Señora
 Marta Monge Marín, Directora
 Dirección General de Atención al Usuario
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 057-2014 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 01 de octubre del 2014, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 023-057-2014

1. Dar por recibido oficio el oficio 6580-SUTEL-DGM-2014, de fecha 28 de setiembre del 2014, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la solicitud de revisión del ajuste de recargo por concepto del sistema 911 para el año 2015.
2. Comunicar a la Dirección General de Mercados el presente acuerdo para que coordine lo pertinente al trámite de audiencia pública, con la Dirección General de Atención del Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
3. Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública correspondiente a la solicitud de revisión del ajuste de recargo por concepto de sistema 911, para el año 2015 y prepare la documentación con la información que se debe publicar en los diarios de circulación nacional, emisoras de radio e imprenta nacional, así como el documento borrador de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones con las distintas sedes, elaborar el acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el trámite de audiencia.

**ACUERDO FIRME.
 NOTIFIQUESE.**

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

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Luis Alberto Cascante Alvarado
 Secretario del Consejo



Cc: Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo
 Dirección General de Mercados

EXP: GCO-TMI-01966-2014

Arlyn Alvarado

~~000027~~

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: martes, 07 de octubre de 2014 03:33 p.m.
Para: 'mongemm@aresep.go.cr'; 'arroyohl@aresep.go.cr'
CC: Maryleana Mendez; Ileana Cortes; Walther Herrera; Cinthya Arias
Asunto: Comunicado de acuerdo 023-057-2014. Sobre solicitud de audiencia por revisión de ajuste de recargo por concepto de sistema 911
Datos adjuntos: 6839-SUTEL-SCS-2014.pdf

000234



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:12 p.m.

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados se hace referencia que los folios del **0235 al 0238** del expediente **GCO-TMI-01966-2014** son declarados confidenciales por lo que se extraen para conformar el legajo confidencial.

San José, 24 de octubre de 2014



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. B.', written over a faint circular stamp.

Confidencialidad de Oficios

Ileana Cortes

vie 24/10/2014 11:24 a.m.

Inbox

Para: Alba Rodriguez <alba.rodriguez@sutel.go.cr>;

Cc: Tatiana Bejarano <tatiana.bejarano@sutel.go.cr>; Karen Quiros <karen.quiros@sutel.go.cr>; Marinelly Artavia <marinelly.artavia@sutel.go.cr>; Cinthya Arias <cinthya.arias@sutel.go.cr>; Carmen Ulate <carmen.ulate@sutel.go.cr>;

Buenos días doña Alba:

Los siguientes oficios del expediente GCO-TMI-01966-2014 se deben restringir su acceso al público ya que van a ser declarados confidenciales mediante resolución.

Estamos en proceso de elaborar la resolución.

En el Laser por favor darme permiso a mí para tener acceso a los mismos

Muchas gracias

NI- 9212-2014

NI-9213-2014

NI-9401-2014

NI-9483-2014

NI-9512-2014

NI-9532-2014

NI-9564-2014

NI-9581-2014

NI-9582-2014

NI-9503-2014

NI-9632-2014

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

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



San José, 7 de Octubre del 2014.
6824-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Ignacio Prada
Presidente
CALLMYWAY NY S.A
Fax: 4000-4001
info@callmyway.com
billing@callmyway.com
iprada@callmyway.com
robert@callmyway.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

“...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y/o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014**.

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton
Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:51AM

Carp Nº	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3479	TX en memoria	40004001	P. 3	OK	

Causa del Error

mm. 1) Colgaron o fallo línea
 mm. 3) No contesta
 E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

E. 2) Comunica
 E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6824-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 Ignacio Prada
 Presidente
CALLMYWAY NY S.A
 Fax: 4000-4001
 info@callmyway.com
 billing@callmyway.com
 iprada@callmyway.com
 robert@callmyway.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7505, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7503, se solicita a su representado que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con exceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cubrir por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública o internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:48 a.m.
Para: 'info@callmyway.com'; 'iprada@callmyway.com'; 'robert@callmyway.com'
Asunto: Notificación oficio 6824-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6824-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:18 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6841-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Nissim Hugnu D.
Gerente General
R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A
Fax: 4010-0010
notificacion@rhitr.com
nhugnu@rhitr.com
info@rhitr.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:



“...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y/o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

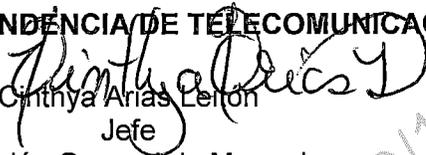
	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información el día 22 de octubre del 2014.

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias León

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:21 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:51AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3480	TX en memoria	40100010	P. 3	OK	

Causa del Error

Mm. 1) Colgaron o fallo línea	E. 2) Comunica
Mm. 3) No contesta	E. 4) No es un fax.
Mm. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail	



San José, 7 de Octubre del 2014.
6841-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Nissim Hugnu D.
Gerente General
R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A
Fax: 4010-0010
notificacion@rhitcr.com
nhugnu@rhitcr.com
info@rhitcr.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus Ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública o internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

Copia Impresa del Digital por Cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:22 p.m.

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:46 a.m.
Para: 'NOTIFICACION@RHITCR.COM'; 'nhugnu@rhitcr.com'; 'info@rhitcr.com'
Asunto: Notificación oficio 6841-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6841-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:23 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6843-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Edwin Cordero Jiménez
Representante Legal
E-DIAY S.A
Fax: 2234-3004
info@ediay.cr
asolano@ediay.cr
ecordero@ediay.cr

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,

roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:25 p.m.

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:44 a.m.
Para: Ediay; 'asolano@ediay.cr'; 'ecordero@ediay.cr'
Asunto: Notificación oficio 6843-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6843-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:26 p.m.

}}}

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:51AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3481	TX en memoria	22343004	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error

mm. 1) Colgaron o fallo línea
 mm. 3) No contesta
 mm. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

E. 2) Comunica
 E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6843-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 Edwin Cordero Jiménez
 Representante Legal
 E-DIAY S.A
 Fax: 2234-3004
 Info@ediy.cr
 asolano@ediy.cr
 ecordero@ediy.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
 SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015,
 EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 782-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"... todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,



San José, 7 de Octubre del 2014.
6845-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Arturo Sáenz Soto
Gerente General
AMERICAN DATA NETWORKS, S.A
Fax: 4050-5099
sutel@data.cr
amelendez@data.cr
fontenegro@data.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

“...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cinthy Arias Leiton
Cinthy Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:00 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:52AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3482	TX en memoria	40505099	P. 3	E-1) 1) 1) 1) 1)	P. 1-3

Causa del Error

E. 1) Colgaron o fallo línea	E. 2) Comunica
E. 3) No contesta	E. 4) No es un fax.
E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail	



San José, 7 de Octubre del 2014.
6846-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 Arturo Sáenz Soto
 Gerente General
 AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.
 Fax: 4050-5099
 sutel@data.cr
 amclendez@data.cr
 fontenegro@data.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
 SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
 EXPEDIENTE GCO-TMI-01986-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7556, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 6642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

Copia Impresa del Digital por Cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:31 p.m.

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:41 a.m.
Para: 'sutel@data.cr'; 'amelendez@data.cr'; 'fontenegro@data.cr'
Asunto: Notificación oficio 6845-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6845-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:32 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6847-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Mario Luis Zanotti Cavazzoni
Presidente
MILlicom CABLE COSTA RICA S.A (TIGO)
Fax: 2203-1337
notificaciones@tigo.co.cr
msalazar@cr.amnetcorp.com
lcabrera@cr.amnetcorp.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

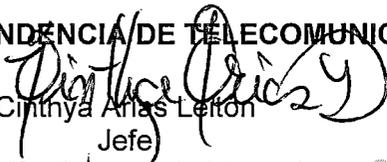
Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:52AM

Carp Nº	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3483	TX en memoria	22031337	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error

E. 1) Colgaron o fallo línea	E. 2) Comunica
E. 3) No contesta	E. 4) No es un fax.
E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail	



San José, 7 de Octubre del 2014.
6847-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Mario Luis Zanotti Cavazzoni
Presidente
MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A (TIGO)
Fax: 2203-1337
notificaciones@tigo.co.cr
msalazar@cr.amnetcorp.com
leabrera@cr.amnetcorp.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7563, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública o internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico.

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:28 a.m.
Para: 'notificaciones@tigo.co.cr'; 'msalazar@cr.amnetcorp.com';
'lcabrera@cr.amnetcorp.com'
Asunto: Notificación oficio 6847-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6847-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:36 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6848-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
José Guillermo Ampie Vigil
Representante Legal
INTERPHONE S.A
Fax: 2288-7670
administracion@nterphoneline.com
rcarmona@interphoneline.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

“...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y/o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014**.

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:21 a.m.
Para: 'interphoneline'; 'rcarmona@interphoneline.com'
Asunto: Notificación oficio 6848-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6848-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:40 p.m.

2}

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:53AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3484	TX en memoria	22887670	P. 3	OK	

Causa del Error

- E. 1) Colgaron o fallo línea
- E. 2) Comunica
- E. 3) No contesta
- E. 4) No es un fax.
- E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail



San José, 7 de Octubre del 2014.
6848-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 José Guillermo Ampie Vigil
 Representante Legal
INTERPHONE S.A
 Fax: 2288-7670
 administracion@interphoneline.com
 rcarmona@interphoneline.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2016
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7866, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:



San José, 7 de Octubre del 2014.
6849-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Gerardo Chacón Chaverri
Representante Legal
TELECABLE ECONÓMICO T.V.E, S.A.
Fax: 2216-0607
notificaciones@telecablecr.com
gchacon@telecablecr.com
mescobar@telecablecr.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que le informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y/o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014**.

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

}}}

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:53AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3485	TX en memoria	22160607	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error

- E. 1) Colgaron o fallo línea
- E. 3) No contesta
- E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

- E. 2) Comunica
- E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6849-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Gerardo Chacón Chaverri
Representante Legal
TELECABLE ECONÓMICO T.V.E, S.A.
Fax: 2216-0607
notificaciones@telecablecr.com
gchacon@telecablecr.com
mescobar@telecablecr.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7586, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que le informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública o internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas."

Copia Impresa del Digital por Cynthia Arias el 10/11/2014 03:47:45 p.m.

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:16 a.m.
Para: 'notificaciones@telecablecr.com'; 'gchacon@telecablecr.com';
'mescobar@telecablecr.com'
Asunto: Notificación oficio 6849-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6849-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:46 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6850-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señora
Olga Cozza Soto
TELEVISORA DEL COSTA RICA
Fax: 2231-6258
notificacionessutel@teletica.com
r.fallas@teletica.com
m.bravo@teletica.com
yesenia.villalobos@tuyomovil.com

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimada señora:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, le corresponde fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) **con acceso al servicio 9-1-1.**

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	



Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014**.

Asimismo, se les apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cintha Arias Leiton
Cintha Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:10 p.m.

Ariyn Alvarado

De: Ariyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:13 a.m.
Para: 'r.fallas@teletica.com'; 'm.bravo@teletica.com'; 'yesenia.villalobos@tuyomovil.com'
Asunto: Notificación ofcio 6850-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6850-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:50 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:53AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3486	TX en memoria	22316258	P. 3	OK	

Causa del Error

- E. 1) Colgaron o fallo línea
- E. 3) No contesta
- E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

- E. 2) Comunica
- E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6850-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señora
Olga Cozza Soto
TELEVISORA DEL COSTA RICA
Fax: 2231-6258
notificacionessutel@telefca.com
r.fallas@telefca.com
m.bravo@telefca.com
yesenia.villalobos@tuyomovil.com

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TM-01966-2014

Estimada señora:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7598, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, le corresponde fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus Ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública o internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

Copia Impresa del Digital por Cynthia.arias el 10/11/2014 03:47:51 p.m.

San José, 7 de Octubre del 2014.
6852-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Henry Escobar Urrego
Vice-presidente
P.R.D INTERNACIONAL, S.A
Fax: 2482-7082
regulacion@iptica.cr
asuntossutel@iptica.cr
henry@iptica.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

“...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

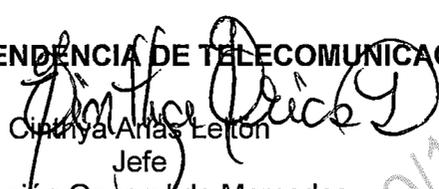


Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton
Jefe
Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:54 p.m.

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:54AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3487	TX en memoria	24827082	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error
 mm. 1) Colgaron o fallo línea
 2) No contesta
 3) Supera el tamaño máx. del e-mail
 E. 2) Comunica
 E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6852-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Henry Escobar Urrego
Vice-presidente
P.R.D INTERNACIONAL, S.A
Fax: 2482-7082
regulacion@iptica.cr
asuntosutel@iptica.cr
henry@iptica.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2016
EXPEDIENTE GCO-TMI-01866-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas"

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

Copia Impresa del Digital por Cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:55 p.m.

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:11 a.m.
Para: Prdinternaciona.; 'asuntossutel@iptica.cr'; 'henry@iptica.cr'
Asunto: Notificación oficio 6852-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6852-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:47:56 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6853-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Hernán Acuña Sanabria
RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A
Fax 2287-0360
racsa.notoificacion@racsa.co.cr
laraal@racsa.co.cr
ocascante@racsa.co.cr
leguillen@racsa.co.cr

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

“Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas”.

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos, roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios".

"...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1".

"...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1."

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de Octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Lellón

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:54AM

Carp Nº	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3488	TX en memoria	22870360	P. 3	OK	

Causa del Error

E. 1) Colgaron o fallo línea
E. 3) No contesta
E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

E. 2) Comunica
E. 4) No es un fax.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6853-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Hernán Acuña Sanabria
RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A
Fax 2287-0360
racsa.notificacion@racsa.co.cr
laraal@racsa.co.cr
ocascante@racsa.co.cr
leguillen@racsa.co.cr

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TIM-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8942, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7893, se solicita a su representación que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 16:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e Internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas"

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 11:09 a.m.
Para: 'laraal@racsa.co.cr'; 'ocascante@racsa.co.cr'; 'leguillen@racsa.co.cr';
'racsa.notificacion@racsa.co.cr'
Asunto: Notificación oficio 6853-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6853-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:01 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6855-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Manfred Cerdas Vega
Presidente
VIRTUALIS S.A. (FULLMÓVIL)
Fax: 2201-5963
manfred.cerdas@fullmovil.cr
cfmonge@grupom.net
andrey.carrasco@fullmovil.cr
cibonilla@racsa.co.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,

roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014**.



Asimismo, se les apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL
Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:04 p.m.

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 10:55 a.m.
Para: GrupoM; 'andrey.carrasco@fullmovil.cr'; 'cibonilla@racsa.co.cr'
Asunto: Notificación oficio 6855-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6855-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:05 p.m.

}}

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:55AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3489	TX en memoria	22015963	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error
 E. 1) Colgaron o fallo línea
 E. 2) Comunica
 E. 3) No contesta
 E. 4) No es un fax.
 E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail



San José, 7 de Octubre del 2014.
6855-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 Manfred Cerdas Vega
 Presidente
VIRTUALIS S.A. (FULLMÓVIL)
 Fax: 2201-5963
 manfred.cerdas@fullmovil.cr
 cfrnonge@grupom.net
 andrey.carrasco@fullmovil.cr
 cibonilla@racsa.co.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
 SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
 EXPEDIENTE GCD-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de Octubre del 2013 y el 30 de Septiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"... todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,

Copia Impresa del Digital por Cynthia.arias el 10/11/2014 03:48:05 p.m.



San José, 7 de Octubre del 2014.
6856-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Mauricio Magnin
Gerente Financiero
COMUNICACIONES MÚLTIPLES JV COSTA RICA S.A. (MULTICOM)
Fax: 2520-1406
jmagnin@multicom.cr
mmagnin@muticom.cr

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistemas de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus **ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica** del período comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, **exclusivamente para el servicio de telefonía -voz-** (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) **con acceso al servicio 9-1-1.**

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el impuesto de ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

"...todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,

roaming datos, llamadas de cobro revertido, llamadas a los servicios especiales, llamadas a los servicios 900 y servicios de contenido) sí deben ser considerados para efectos del cobro de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1. Nótese que exceptuando la tarifa básica, el monto por los citados servicios es variable de un mes a otro, dependiendo del uso que de esos servicios hagan los usuarios”.

“...en lo referente a los denominados servicios suplementarios y /o complementarios que si bien dentro de la factura telefónica constituyen cargos fijos, representan servicios opcionales asociados directamente con el servicio telefónico, tal es el caso de los servicios de casillero de voz, llamadas en espera, identificador de llamadas, etc.; dichos servicios sí deben ser considerados para efectos de la determinación del cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1”.

“...en el caso de la telefonía prepago de telefonía pública, el hecho de que tenga acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, significa que debe cobrarse el cargo por el Sistema de Emergencias 9-1-1.”

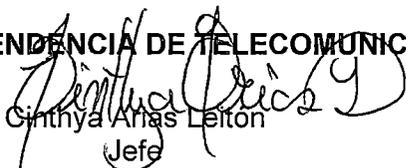
Atendiendo a lo definido por la SUTEL en los apartados anteriores en cuanto a los servicios asociados directamente con el ingreso por facturación del servicio telefónico, se le solicita a su representada que informe mediante **Declaración Jurada** cuáles han sido los ingresos mensuales por facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación y según lo estipulado de previo) con acceso al servicio 9-1-1, durante los siguientes meses y en el siguiente formato:

	Monto total de la facturación telefónica por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.
Octubre 2013	
Noviembre 2013	
Diciembre 2013	
Enero 2014	
Febrero 2014	
Marzo 2014	
Abril 2014	
Mayo 2014	
Junio 2014	
Julio 2014	
Agosto 2014	
Septiembre 2014	

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles y se establece como fecha límite para la entrega de esta información **el día 22 de octubre del 2014.**

Asimismo, se le apercibe que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
Cinthya Arias Leiton

Jefe

Dirección General de Mercados

ICM, JSV, CAL

Expediente: GCO-TMI-01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:08 p.m.

2)

Fecha/Hora: Oct. 8. 2014 9:55AM

Carp N°	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3490	TX en memoria	25201406	P. 3	E-3) 3)	P. 1-3

Causa del Error

- E. 1) Colgaron o fallo línea
- E. 2) Comunica
- E. 3) No contesta
- E. 4) No es un fax.
- E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail



San José, 7 de Octubre del 2014.
 6856-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 Mauricio Magnin
 Gerente Financiera
 COMUNICACIONES MÚLTIPLES JV COSTA RICA S.A. (MULTICOM)
 Fax: 2520-1406
 jmagnin@multicom.cr
 mmagnin@multicom.cr

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
 SOLICITUD TARIFARIA DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL PERIODO 2015
 EXPEDIENTE GCO-TMI-01966-2014**

Estimado señor:

A la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias, N° 7566, modificado por el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 6642, tiene como responsabilidad fijar la tarifa porcentual del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se solicita a su representada que informe cuáles han sido sus ingresos mensuales por concepto de facturación telefónica del periodo comprendido entre el 1ero de octubre del 2013 y el 30 de setiembre del 2014, exclusivamente para el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La facturación telefónica que es objeto de esta tarifa, fue definida por la SUTEL en la RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo de 2010 como sigue:

"Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija, móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos y el Impuesto de Ventas".

Adicionalmente la SUTEL mediante oficio número 762-SUTEL-2010 del 7 de mayo del 2010, amplió el significado de dicha definición indicando los servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico:

**... todos aquellos servicios que se asocian directamente con el servicio telefónico (tarifa básica, consumo excedente, llamadas internacionales, roaming de voz, mensajes cortos,*

Copia Impresa del Digital por cithya.arias el 10/11/2014 03:48:09 p.m.

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles, 08 de octubre de 2014 10:52 a.m.
Para: Multicom; 'mmagnin@multicom.cr'
Asunto: Notificación oficio 6856-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 6856-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,
Arlyn Alvarado Segura
Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones
Teléfono 4000-0010

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que sea necesario. Proteger el medio ambiente está en tus manos.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:10 p.m.

SUTEL 16 OCT 14 PM 4:12

Alfaro Hernández María Fernanda <MAlfaroHe@ice.go.cr>

000209

jue 16/10/2014 02:56 p.m.

Bandeja de entrada

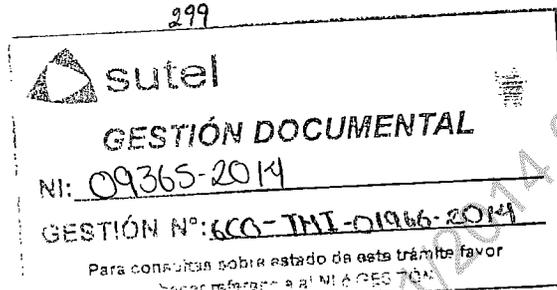
Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>;

Cc: Instituto Costarricense De Electricidad <jnavarro@ice.go.cr>; ysanchez@ice.go.cr <ysanchez@ice.go.cr>;

Importancia: Alta

📎 1 dato adjunto

264-857-2014 Solicitud de prórroga.pdf;



Buenas tardes.

DIRECCION RELACIONES REGULATORIAS

Se adjunta el oficio 264-857-2014. Favor dar acuse de recibido.

Gracias.



María Fernanda Alfaro Hernández

Dirección Relaciones Regulatorias

División Jurídica Institucional

Tel: 2000-9707 / Fax: 2003-0035 o 2291-5444

www.grupoice.com

Este mensaje de correo electrónico, incluidos los archivos adjuntos, es para el uso exclusivo de la persona a la que se ha enviado, y puede contener información que sea confidencial o protegida legalmente. Si usted no es el destinatario, o ha recibido este mensaje por error, no está autorizado a copiar, distribuir, o utilizar de alguna manera este mensaje. Por favor notifique inmediatamente al remitente por correo electrónico y suprimir permanentemente este mensaje y los archivos adjuntos. No se otorga ninguna garantía de que este e-mail esté libre de errores o virus.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no es responsable por ninguna acción derivada de su difusión. Agradecemos informarnos por



2014-10-15
264-857-2014

Sra. Cinthya Arias Leitón
Jefe
Dirección General de Mercados
Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimada señora:

Asunto: Prórroga para presentación de información solicitada por la SUTEL, para la revisión de la actual tarifa del sistema de emergencia 9-1-1 del año 2015.

Ref.: Oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 del 07/10/14.

A solicitud de las Áreas Técnicas del ICE, esta representación respetuosamente se permite solicitar una prórroga, para realizar entrega completa de la información requerida, en oficio de referencia para el miércoles 29 de octubre de 2014; debido a que el procesamiento que se requiere realizar, para extraer la información no ha finalizado por el nivel de detalle, el volumen de los datos requeridos y considerando que los sistemas que procesan dicha información, son los mismos que soportan las operaciones del ICE.

Quedamos en la mejor disposición, de atender cualquier consulta al respecto y agradecemos de antemano la consideración a esta solicitud.

Atentamente,

División Jurídica Institucional
Dirección Relaciones Regulatorias

-Carta firmada digitalmente-
Lic. Jose Luis Navarro Vargas
Director

RAO



Gerencia de Telecomunicaciones - ICE

Tel. (506) 2000-7176
Fax. (506) 2291-5444
jnavarro@ice.go.cr

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados se hace referencia que los folios del **0301 al 0317** del expediente **GCO-TMI-01966-2014** son declarados confidenciales por lo que se extraen para conformar el legajo confidencial.

San José, 24 de octubre de 2014



Confidencialidad de Oficios

Ileana Cortes

vie 24/10/2014 11:24 a.m.

Inbox

Para: Alba Rodriguez <alba.rodriguez@sutel.go.cr>;

Cc: Tatiana Bejarano <tatiana.bejarano@sutel.go.cr>; Karen Quiros <karen.quiros@sutel.go.cr>; Marinelly Artavia <marinelly.artavia@sutel.go.cr>; Cinthya Arias <cinthya.arias@sutel.go.cr>; Carmen Ulate <carmen.ulate@sutel.go.cr>;

Buenos días doña Alba:

Los siguientes oficios del expediente GCO-TMI-01966-2014 se deben restringir su acceso al público ya que van a ser declarados confidenciales mediante resolución.

Estamos en proceso de elaborar la resolución.

En el Laser por favor darme permiso a mí para tener acceso a los mismos

Muchas gracias

NI- 9212-2014

NI-9213-2014

NI-9401-2014

NI-9483-2014

NI-9512-2014

NI-9532-2014

NI-9564-2014

NI-9581-2014

NI-9582-2014

NI-9503-2014

NI-9632-2014

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

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



San José, 21 de Octubre del 2014.
7281-SUTEL-DGM-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
José Luis Navarro
División Jurídica Institucional
Dirección de Relaciones Regulatorias
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)
Fax: 2291-5444
notificaciones_drr@ice.go.cr
jnavarro@ice.go.cr
malfarohe@ice.go.cr
jgonzalez@ice.go.cr

Estimado señor:

Asunto: Respuesta a Solicitud de Prórroga sobre Requerimiento de Información Oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 del 7 de Octubre del 2014.

En relación con su oficio número 264-857-2014 recibido en fecha 16 de Octubre del 2014 (NI 09365-2014), en el cual se solicita una prórroga para presentar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la información solicitada mediante oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 esta Superintendencia se permite indicarle que, en razón de los motivos expuestos en su misiva, se encuentra anuente a ampliar el plazo.

Lo anterior teniendo en consideración, conforme a lo manifestado por el ICE, en cuanto a que el procesamiento que se requiere realizar para extraer la información no ha finalizado por el nivel de detalle y considerando que se busca garantizar que la información que se suministre a la Superintendencia sea la correcta.

En razón de lo expuesto, esta Superintendencia, concede una ampliación de cinco (5) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo inicial establecido en el oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 del 7 de octubre.



Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, se establece como fecha límite para la entrega de la información solicitada, el día 29 de Octubre del 2014.

Sin otro particular, suscribe, atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Cintha Arias Leitón
Cintha Arias Leitón
Jefe Dirección General de Mercados


COSTA RICA

CC: /CAL/ JSV/ ICM
C.c.: Expediente GCO-TMI- 01966-2014

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/10/2014 03:48:10 a.m.

* * * Informe del resultado de la comunicación (Oct. 22. 2014 10:43AM) * * *

1}

Fecha/Hora: Oct. 22. 2014 10:43AM

Carp Nº	Modo	Destino	Pág.	Result	Pág. No env.
3512	TX en memoria	22915444	P. 2	OK	

Causa del Error

E. 1) Colgaron o fallo línea
 E. 3) No contesta
 E. 5) Supera el tamaño máx. del e-mail

E. 2) Comunica
 E. 4) No es un fax.



San José, 21 de Octubre del 2014.
 7201-SUTEL-DGM-2014
 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
 José Luis Navarro
 División Jurídica Institucional
 Dirección de Relaciones Regulatorias
 INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)
 Fax: 2291-5444
 notificaciones_dir@ice.go.cr
 jnavarro@ice.go.cr
 malforne@ice.go.cr
 jgonzalez@ice.go.cr

Estimado señor:

Asunto: Respuesta a Solicitud de Prórroga sobre Requerimiento de Información Oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 del 7 de Octubre del 2014.

En relación con su oficio número 264-857-2014 recibido en fecha 16 de Octubre del 2014 (NI 09385-2014), en el cual se solicita una prórroga para presentar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la información solicitada mediante oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 esta Superintendencia se permite indicarle que, en razón de los motivos expuestos en su misiva, se encuentra anuente a ampliar el plazo.

Lo anterior teniendo en consideración, conforme a lo manifestado por el ICE, en cuanto a que el procesamiento que se requiere realizar para extraer la información no ha finalizado por el nivel de detalle y considerando que se busca garantizar que la información que se suministre a la Superintendencia sea la correcta.

En razón de lo expuesto, esta Superintendencia, concede una ampliación de cinco (5) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo inicial establecido en el oficio 6811-SUTEL-DGM-2014 del 7 de octubre.

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: miércoles 22 de octubre de 2014 01:31 p.m.
Para: 'Navarro Vargas José Luis'; 'notificaciones_drr@ice.go.cr'; 'Alfaro Hernández María Fernanda'; 'jgonzalez@ice.go.cr'
Asunto: Notificación oficio 7281-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 7281-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,

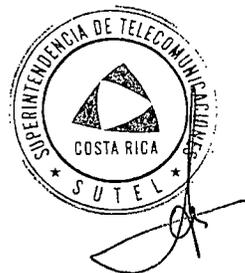
Arlyn Alvarado Segura
Asistente del Consejo
Teléfono: +506 4000-0010
Fax: +506 2215-6208
Apartado 151-1200

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:17 p.m.

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones hace referencia que la información correspondiente a los folios 00322 y 00323 se incluyen en proceso de confidencialidad según solicitud de la Dirección de Mercados, por lo que se extrae de la parte pública corresponde a la gestión GCO-TMI-01966-2014.

San José, 31 de octubre de 2014



A Milan Díaz Marín y Victoria González Tellez, se le comunica la resolución de la Oficina Local de Naranjo, de las 13:00 horas del día 07 de octubre de 2014, que le otorga a los progenitores de la persona menor de edad Urania María Díaz González, audiencia por cinco días hábiles sobre informe de investigación de hechos. Notifíquese la anterior resolución a los interesados con la advertencia que deberán señalar lugar conocido o número de facsímil para recibir sus notificaciones, en el entendido de que de no hacerlo, o si el lugar señalado fuere impreciso, inexacto o llegare a desaparecer, o si el medio electrónico seleccionado fuere defectuoso, estuviere desconectado, sin suficiente provisión de papel o por cualquier otro modo no imputable a esta institución se interrumpiere la comunicación, las resoluciones futuras quedarán firmes 24 horas después de dictadas, conforme aplicación supletoria del artículo 12 de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales y el contenido del Voto N° 11302-2002, de las 15:41 horas de 27 de noviembre de 2002, de la Sala Constitucional. Se le hace saber que contra dicha resolución procede el recurso de apelación, el que deberá interponerse en el plazo de 2 días hábiles, contadas a partir de la notificación, ante el mismo Órgano, quién lo elevara para su resolución ante la Presidencia Ejecutiva, ubicada trescientos metros al sur de la Casa Matute Gómez, Barrio Luján, San José. Será inadmisibles el recurso interpuesto pasado el plazo establecido. Expediente N° OLNA-00037-2014.—Licda. Rosario Cruz Carvajal, Órgano Director.—O. C. N° 36800.—Solicitud N° 14000088.—C-22780.—(IN2014069751).

NI: ~~098860204~~
 Gestión y Atención al Usuario de la Oficina Local de Naranjo, de las 13:00 horas del día 26 de setiembre de 2014 que ordena el inicio del Proceso Especial de Protección en Sede Administrativa y el Sublugar temporal de su hija, Ariana Nohemy Gómez Sánchez, en la alternativa de protección Casa Viva. Notifíquese la anterior resolución a los interesados con la advertencia que deberán señalar lugar conocido o número de facsímil para recibir sus notificaciones, en el entendido de que de no hacerlo, o si el lugar señalado fuere impreciso, inexacto o llegare a desaparecer, o si el medio electrónico seleccionado fuere defectuoso, estuviere desconectado, sin suficiente provisión de papel o por cualquier otro modo no imputable a esta institución se interrumpiere la comunicación, las resoluciones futuras quedarán firmes 24 horas después de dictadas, conforme aplicación supletoria del artículo 12 de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales y el contenido del Voto N° 11302-2002, de las 15:41 horas de 27 de noviembre de 2002, de la Sala Constitucional. Se le hace saber que contra dicha resolución procede el recurso de apelación, el que deberá interponerse en el plazo de 2 días hábiles, contadas a partir de la notificación, ante el mismo Órgano, quién lo elevara para su resolución ante la Presidencia Ejecutiva, ubicada trescientos metros al sur de la Casa Matute Gómez, Barrio Luján, San José. Será inadmisibles el recurso interpuesto pasado el plazo establecido. Expediente N° OLNA-00200-2014.—Licda. Rosario Cruz Carvajal, Órgano Director.—O. C. N° 36800.—Solicitud N° 14000088.—C-22780.—(IN2014069751).

A, José Antonio Paniagua Paniagua, se le comunica la resolución del Patronato Nacional de la Infancia, Oficina Local de Grecia de las catorce horas del tres de octubre del año en curso, en la que se resuelve: 1) Dictar medida de protección de cuidado provisional de la persona menor de edad, Daniela Paniagua Martínez en el hogar de su abuela materna la señora Jerónima Valle Méndez. 2) Brindar seguimiento social a la situación de la persona menor de edad al lado de la guardadora. Dicha medida de protección vence el tres de abril del año dos mil quince y es de acatamiento obligatorio de conformidad con lo dispuesto para estos efectos en el Código de la Niñez y Adolescencia. En contra de lo ordenado se podrá interponer recurso de apelación ante la Presidencia Ejecutiva de la institución; se podrá interponer dentro de las 48 horas siguientes a su notificación. Se le previene que debe señalar un lugar, casa u oficina donde recibir notificaciones futuras, así como señalar un medio electrónico del tipo facsímil y en el entendido que de no hacerlo, o si el lugar señalado fuere impreciso, inexacto o llegare a desaparecer, o si el medio electrónico fuere defectuoso, estuviere

desconectado las resoluciones futuras quedarán firmes veinticuatro horas después de dictadas. Exp. 245-00016-2013. Oficina Local de Grecia.—Grecia, 07 de octubre del 2014.—Licda. Carmen Lidia Durán Viquez, Representante Legal del PANI.—O. C. N° 36800.—Solicitud N° 14000088.—C-19730.—(IN2014069757).

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

CONVOCA A AUDIENCIA PÚBLICA

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día 25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos por medio del sistema de videoconferencia (*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en forma oral en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o por escrito firmado: en la audiencia pública o en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., hasta el día de realización de la audiencia o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico (**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente GCO-TMI-01966-2014, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr.

(*) Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de videoconferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.

(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

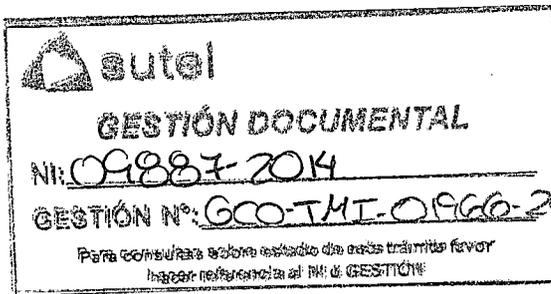
Dirección General de Atención al Usuario.—Marta Monge Marín, Directora.—1 vez.—O. C. N° 1108-14.—Solicitud N° 22032.—C-55840.—(IN2014073202).

AVISOS

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA

Somete a consulta pública los siguientes proyectos de norma:

- **PN INTE 40-01-01:2014** "Seguridad de juguetes — Símbolo gráfico para el etiquetado de advertencia sobre la edad." (Correspondencia: EN 71-6).
- **PN INTE 06-11-17:2014** "Determinación del contenido total de carbón en la caliza" (Correspondencia: Anexo 3 de la norma ASTM C595 / C595M-14).



SUTEL 30 OCT '14 PM 3:48 MS

000325



24 de octubre de 2014
3332-DGAU-2014/084148

Marvin Robles Gamboa
Cura Párroco
Parroquia San Antonio de Padua, Bribri
Fax: 2751-0081.

Estimado señor:

ASUNTO: Préstamo de las instalaciones del Salón Parroquial. Expedientes OT-242-2014 y GCO-TMI-01966-2014 .

Centro de Llamadas
8000-ARESEP
8000-273737

T +506 2506.3200
F +506 2215.6002

Correo electrónico
usuario@aresep.go.cr

Apartado
936-1000

Oficentro Multipark
Guachipelín de Escazú,
San José, Costa Rica.

www.aresep.go.cr

Mucho le agradecería facilitarnos el uso de las instalaciones del Salón Parroquial, para el día martes 25 de noviembre del 2014, a las dieciséis horas y quince minutos (04:15 p.m.), con el objeto de realizar la audiencias pública para conocer la propuesta planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, para que se mantenga la tarifa vigente, que equivale al 1% de la facturación telefónica, expediente GCO-TMI-01966-2014 y el día miércoles 26 de noviembre del 2014, a las dieciséis horas y quince minutos (04:15 p.m.), para conocer la propuesta de oficio "Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de distribución de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural" expediente OT-242-2014.

Se adjunta copia de la convocatoria a audiencia pública.

Atentamente,

Dirección General de Atención al Usuario


Marta Monge Marín
Directora

C. Expediente OT-242-2014 y GCO-TMI-01966-2014.

MBC

Copia Impresa del Digital por correo electrónico 30/10/2014 04:40:20 p.m.



Audiencia Pública

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el **Sistema de Emergencias 9-1-1**, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos** por medio del sistema de video-conferencia^(*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en **forma oral** en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o **por escrito firmado**: ► en la audiencia pública, ► o en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico^(**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01966-2014**, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr

() Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de video-conferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.*

*(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.*

Marta Monge Marín, Directora
Dirección General de Atención al Usuario

Información
8000-273737

2506-3200

Fax:
2215-6002

Chat del Usuario
www.aresp.go.cr

Email:
consejero@aresep.go.cr

 *** REPORTE TX ***

0000

NUM TRAB	MODO	NUM.	TEL/ID DESTINO	HORA INICIO	PAGINA	RESULTADO
4834	TX DIFER G3	001	27510081	29/10 13:26	003	OK 02'28

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:22 p.m.

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones hace referencia que la información correspondiente a los folios 00328 y 00330 se incluyen en proceso de confidencialidad según solicitud de la Dirección de Mercados, por lo que se extrae de la parte pública corresponde a la gestión GCO-TMI-01966-2014.

San José, 31 de octubre de 2014



Copia Impresa del Digital por cinthya.macias@telcel.com.ec/10/31/2014 03:48:23 p.m.



GESTIÓN DOCUMENTAL

NI: 09919-2014

GESTIÓN N°: GCO-TMI-01966-2014

Para consultas sobre estado de este trámite favor hacer referencia al NI ó GESTIÓN

000331
SUTEL 31 OCT 14 PM 2:46 Mw

Viernes 31 de octubre, 2014 / LA REPUBLICA

331



sutell SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

CONVOCA A AUDIENCIA PÚBLICA

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día 25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos por medio del sistema de video-conferencia (*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en forma oral en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o por escrito firmado: • en la audiencia pública, • o en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, hasta el día de realización de la audiencia, • o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un

medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente GCO-TMI-01966-2014, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr

(*) Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de video-conferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.

(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Marta Monge Marin, Directora
Dirección General de Atención al Usuario

Información
8000-273737 | 2506-3200

Fax:
2215-6002

Chat del Usuario
www.aresep.go.cr

Email:
consejero@aresep.go.cr

Copia Impresa del Expediente GCO-TMI-01966-2014 03:48:24 p.m.



CONVOCA Audiencia Pública

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día 25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos por medio del sistema de videoconferencia (*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesto por escrito. Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente GCO-TMI-01966-2014, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en forma oral en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o por escrito firmado: ► en la audiencia pública, ► en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

(*) Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de videoconferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.

(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL,

Marta Monge Marín, Directora
Dirección General de Atención al Usuario

Información	Fax:	Chat del Usuario	Email:
8000-273737	2215-6002	www.aresep.go.cr	consejero@aresep.go.cr

loción 31/10/14 pag 23A

Copia Impresa de Expediente GCO-TMI-01966-2014 03:48:25 p.m.



Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados se hace referencia que los folios del **0333** al **0335** del expediente **GCO-TMI-01966-2014** son declarados confidenciales por lo que se extraen para conformar el legajo confidencial.

San José, 05 de noviembre de 2014



Copia Impresa del Digital por *imbya* el 10/11/2014 03:48:26 p.m.

NI-9920-2014 del expediente GCO-TMI-01966-2014 el NI-9920-2014

Ileana Cortes

mié 05/11/2014 03:53 p.m.

Inbox

Para: Alba Rodriguez <alba.rodriguez@sutel.go.cr>; Tatiana Bejarano <tatiana.bejarano@sutel.go.cr>; Karen Quiros <karen.quiros@sutel.go.cr>;

Cc: Cinthya Arias <cinthya.arias@sutel.go.cr>;

Buenas tardes

Con respecto al expediente GCO-TMI-01966-2014 el NI-9920-2014 (respuesta del ICE) por favor agregarlo como parte de la información que va a ser declarada confidencial.

Al igual que los casos anteriores por favor brindarme acceso.

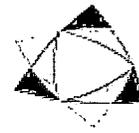
Muchas gracias por todo.

Ileana

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

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

Memorando



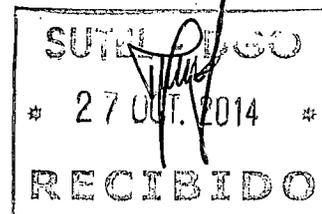
336
sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Fecha 27-10-2014	N° 7496-SUTEL-DGM- 2014
A Juan Carlos Saézn Chaves Oficina de Proveduría y Servicios Generales	Ref. Publicación en Diarios
De Cinthya Arias Leitón <i>Cinthya Arias</i> Jefe Dirección General de Mercados, Superintendencia de Telecomunicaciones	Páginas 2

Sírvase publicar el documento adjunto en **La Nación** y en **La República**, el cual es convocatoria a audiencia pública para exponer sobre la siguiente petición:

- Propuesta planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, para que se mantenga la tarifa vigente, que equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1. Lo anterior conforme a lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número 023-057-2014 de la sesión ordinaria 057-2014 del 01 de octubre del 2014. Expediente: GCO-TMI-01966-2014.

Fecha máxima de publicación 4/11/2014



ICM, JSV, CAL

Copia Impresa del Digital por cinthyaarias@sutel.gub.ve/2014/10/27/2014-03:48:27 p.m.



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES

COMUNICACIÓN

Audiencia Pública

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el **Sistema de Emergencias 9-1-1**, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos** por medio del sistema de video-conferencia (*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en **forma oral** en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o **por escrito firmado**: ► en la audiencia pública, ► o en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01966-2014**, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr

(*) Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de video-conferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.

(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Marta Monge Marín, Directora
Dirección General de Atención al Usuario

Información
8000-273737

2506-3200

Fax:
2215-6002

Chat del Usuario
www.aresp.go.cr

Email:
consejero@aresep.go.cr

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: lunes 27 de octubre de 2014 11:15 a.m.
Para: Juan Carlos Saenz
CC: Ileana Cortes; Cinthya Arias
Asunto: Notificación oficios 7496-7497-7502-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 7496-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7497-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7502-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,

Arlyn Alvarado Segura
Asistente del Consejo
Teléfono: +506 4000-0010
Fax: +506 2215-6208
Apartado 151-1200

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:29 p.m.

Memorando



Fecha 27-10-2014	N° 7497-SUTEL-DGM-2014
A Juan Carlos Saénz Chaves Oficina de Proveeduría y Servicios Generales	Ref. Publicación en La Gaceta
De Cinthya Arias Leitón Jefe, Dirección General de Mercados Superintendencia de Telecomunicaciones	Páginas 2

Sírvase publicar el documento adjunto en **La Gaceta**, el cual es convocatoria a audiencia pública para exponer sobre la siguiente petición:

- Propuesta planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, para que se mantenga la tarifa vigente, que equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1. Lo anterior conforme a lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número 023-057-2014 de la sesión ordinaria 057-2014 del 01 de octubre del 2014. Expediente: GCO-TMI-01966-2014.

Fecha máxima de publicación 4/11/2014

ICM, JSV, CAL



Copia Impresa del Digital por Cinthya Arias Leitón 27/10/2014 03:48:30 p.m.



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES

CONVOCA A

Audiencia Pública

Para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema 9-1-1, planteada por el **Sistema de Emergencias 9-1-1**, y que se detalla de la siguiente manera:

Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **25 de noviembre del 2014 a las 17 horas y 15 minutos** por medio del sistema de video-conferencia (*) en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en **forma oral** en la audiencia pública en el lugar, fecha y hora señalados o **por escrito firmado**: ► en la audiencia pública, ► o en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(**): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deberán cumplir con los requisitos del artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Deben estar sustentadas en las razones de hecho y derecho, demostrar interés legítimo, así como ser acompañadas de la documentación que las sustente y ofrecer pruebas. Los interesados deberán indicar un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la SUTEL, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01966-2014**, y se puede consultar en las instalaciones de la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm. La propuesta puede ser consultada en la siguiente dirección: www.sutel.go.cr

(*) Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito la Audiencia Pública no se puede realizar por el sistema de video-conferencia, esta se celebrará en forma presencial en cada una de las sedes señaladas al efecto.

(**) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Marta Monge Marín, Directora
Dirección General de Atención al Usuario

Información
8000-273737

2506-3200

Fax:
2215-6002

Chat del Usuario
www.aresep.go.cr

Email:
consejero@aresep.go.cr

Arlyn Alvarado

De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: lunes 27 de octubre de 2014 11:15 a.m.
Para: Juan Carlos Saenz
CC: Ileana Cortes; Cinthya Arias
Asunto: Notificación oficios 7496-7497-7502-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 7496-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7497-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7502-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,

Arlyn Alvarado Segura
Asistente del Consejo
Teléfono: +506 4000-0010
Fax: +506 2215-6208
Apartado 151-1200

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:32 p.m.

Rec.

GCO-TMI-1966-2014

000342

Memorando

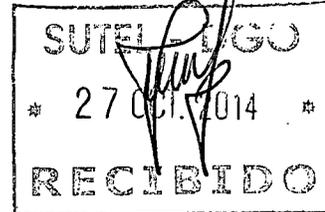


Fecha 27-10-2014	N°7502 -SUTEL-DGM- 2014
A Juan Carlos Saénz Chaves Oficina de Proveeduría y Servicios Generales	Ref. Requisiciones
De Cinthya Arias Leitón Jefe Dirección General de Mercados Superintendencia de Telecomunicaciones	<i>Cinthya Arias Leitón</i>

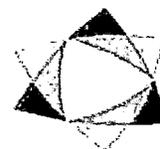
Adjuntamos **dos ordenes de requisición** (Solicitud de Bienes y Servicios) con los siguientes detalles:

1. Solicitud de 3 cuñas publicitarias en alguna emisora de cobertura nacional para la Convocatoria a Audiencia de la Tarifa del Sistema de Emergencias 911. Se adjunta el texto a publicar.
2. Solicitud del Servicio de Videoconferencia para el día de la audiencia pública del Sistema de Emergencias 911. Fecha: 25 de Noviembre 2014 a las 5:15 pm.

ICM, JSV, CAL



Copia Impresa del Digital por cinthya.ariasleiton@10/17/2014 03:48:33 p.m.

**sutel**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

La Superintendencia de Telecomunicaciones convoca a Audiencia Pública a fin de exponer la propuesta planteada por el **Sistema de Emergencias 9-1-1**, para que se mantenga la tarifa vigente, que equivale al **1%** de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1. Expediente **GCO-TMI-01966-2014**.

La actividad se realizará el **25 DE NOVIEMBRE DE 2014** a las **5:15 p.m.** en el Auditorio de la ARESEP, en los Tribunales de Justicia de los centros de Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago; y en el Salón Parroquial de Bribri, Limón.

Se recibirán oposiciones y coadyuvancias orales y escritas en la audiencia pública, y previamente por medio de escrito firmado al fax 2215-6002, al correo electrónico consejero@aresep.go.cr y en las instalaciones de la SUTEL. Más información al 2506-3200.

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 a las 03:43:30 p.m.

Arlyn Alvarado

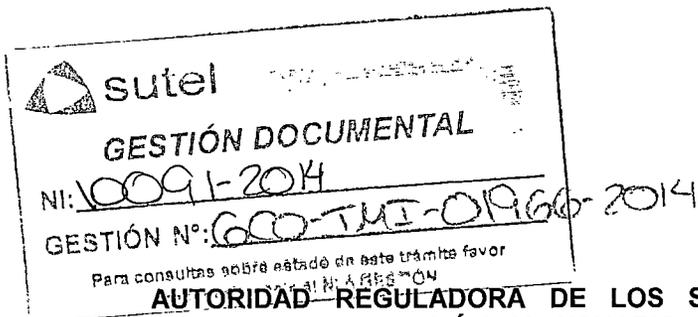
De: Arlyn Alvarado en nombre de Notificaciones
Enviado el: lunes 27 de octubre de 2014 11:15 a.m.
Para: Juan Carlos Saenz
CC: Ileana Cortes; Cinthya Arias
Asunto: Notificación oficios 7496-7497-7502-SUTEL-DGM-2014
Datos adjuntos: 7496-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7497-SUTEL-DGM-2014.pdf; 7502-SUTEL-DGM-2014.pdf



Saludos Cordiales,

Arlyn Alvarado Segura
Asistente del Consejo
Teléfono: +506 4000-0010
Fax: +506 2215-6208
Apartado 151-1200

Copia Impresa del Digital por cinthya.arias el 10/11/2014 03:48:36 p.m.



SUTEL 5 NOV 14 12:07 **000347**



AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO. Oficio 3450-DGAU-2014/084869. San José, a las doce horas del 31 de octubre de dos mil catorce.

EXPEDIENTE SUTEL GCO-TMI-01966-2014

RESULTANDO

1. Que mediante la publicación en los diarios La Nación y La República del día 31 de octubre de 2014 y en La Gaceta N° 209 del 30 de octubre de 2014 se comunicó la convocatoria de las audiencias públicas, planteada por el Sistema de Emergencias 911 para : **"Mantener la tarifa vigente, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía voz-(fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1"**; que se llevarán a cabo a las 5:15 p.m., el día **25 de noviembre del 2014**, por medio del sistema de video-conferencia en los siguientes lugares: Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago y; en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribí, Limón y que se tramita en el expediente **SUTEL-GCO-TMI-01966-2014**.
2. Que mediante la resolución del Regulador General, número RRG-5823-2006 de las 12 horas del 14 de julio del 2006, se delega en la Dirección de Fiscalización y Defensa del Usuario, hoy Dirección General de Atención al Usuario, la habilitación de horas no hábiles para la realización de las audiencias públicas.

CONSIDERANDO

Que el artículo 267 de la Ley general de la administración pública, Ley N° 6227, dispone que "normalmente las actuaciones administrativas se realizarán en día y hora hábiles", no obstante, el mismo artículo señala también que los funcionarios públicos "podrán actuar en día y hora inhábiles, previa habilitación".

POR TANTO

Conforme el artículo 267 de la Ley general de administración pública, Ley N° 6227, y la resolución del Regulador General, número RRG-5823-2006 de las 12 horas del 14 de julio del 2006, se habilita de las **16:00 horas hasta las 23:00 horas**, para la realización de las audiencias públicas, programadas para el día **martes 25 de noviembre de 2014**. Asimismo se habilita hasta la hora de inicio de cada audiencia pública, para que los interesados puedan presentar sus oposiciones o coadyuvancias enviándolas al fax 2215-6002 o al correo electrónico consejero@aresep.go.cr

Dirección General de Atención al Usuario


Marta Monge Marín
Directora General

GMM