

03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

Señores
Manuel Emilio Ruiz Gutierrez
Gilbert Camacho Mora
Hannia Vega Barrantes
Miembros del Consejo SUTEL

ASUNTO: Admisibilidad de la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018
Expediente: GCO-TMI-01720-2017

Estimados señores

El pasado 2 de octubre del 2017, esta Superintendencia recibió mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017) la solicitud de tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018, por concepto del 1% en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación).

Dicha solicitud tarifaria se fundamenta en lo estipulado en 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 N° 8642), establece que "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...".

Para el análisis de esta solicitud debe tomarse en cuenta la resolución RCS-155-2016 aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo número 008-042-2016 de la sesión ordinaria 042-2016, celebrada el 3 de agosto del 2016, en la cual se detallaron los "Requisitos de admisibilidad de la información que el Sistema de Emergencias 9-1-1 debe presentar para resolver las solicitudes tarifarias". Adicionalmente en esta resolución se estableció que la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 debe entregar la información a la SUTEL los 30 de setiembre de cada año.

Así las cosas, se procedió a realizar una revisión preliminar de la información recibida mediante el NI-11178-2017 del 2 de octubre del 2017. Una vez efectuado este proceso se encontró que faltaba parte importante de la información solicitada en la resolución RCS-155-2016. Por tal motivo, el 12 de octubre del 2017 mediante el oficio número 08368-SUTEL-DGM-2017 se le comunicó a la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 que debía aportar la información necesaria para complementar la solicitud de acuerdo a lo establecido en la citada resolución y proceder con la admisibilidad respectiva.

En respuesta a este documento, el 26 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017) el Sistema 9-1-1 brinda la información faltante para completar la solicitud tarifaria.

El detalle de toda la información presentada por la institución se muestra en el Anexo número 1 adjunto a este oficio.

03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

De acuerdo con el planteamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, el monto de egresos presupuestados por dicha entidad para el año 2018 alcanzaría los $\text{¢}4.101.459.160$ colones, cifra que, requeriría según el planteamiento de dicha entidad para cubrir los compromisos ineludibles, por lo cual la administración solicitó que se mantenga el porcentaje de un 1% en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP), tal y como rige en la actualidad.

Visto lo anterior y en cumplimiento con el procedimiento de tramitación para la fijación tarifaria del Servicio de Emergencias 9-1-1, como primer paso se requiere que el Consejo de la Sutel se pronuncie sobre la admisibilidad de la solicitud tarifaria que ha sido planteada y completada mediante los oficios citados, considerando que el Sistema de Emergencias 9-1-1 cumple con los respectivos requisitos de admisibilidad y la información respectiva establecidos en la resolución RCS-155-2016.

Después de lo anterior, 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 el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N° 7593). Posteriormente, la Dirección General de Mercados presentará al Consejo un informe final, en el cual se realiza un estudio con mayor profundidad de la información y el planteamiento realizado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, así como el análisis de las oposiciones o coadyuvancias presentadas durante el proceso de la audiencia pública.

En virtud de lo indicado anteriormente, se solicita al Consejo de la SUTEL dar admisibilidad a la solicitud presentada y completada por el Sistema de Emergencia 9-1-1, así como solicitar a la Dirección General de Participación del Usuario de la ARESEP que lleve a cabo los trámites correspondientes con el fin de iniciar el proceso de audiencia pública.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Walter Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

YSU, CAL, RCA
Expediente: GCO-TMI--01720-2017

03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

Anexo N°1

Se adjunta el siguiente cuadro con el detalle de la información presentada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 el 02 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017), el 26 de octubre del 2017 en oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017). La presentación de esta información fue revisada con base en lo establecido en la resolución RCS-155-2016.

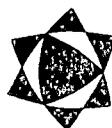
Requisito	Información entregada	Fecha
1. Toda la información se debe presentar en idioma español	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
2. Forma y contenido de la solicitud (formato – justificación – resumen de proyectos)	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
3. Información financiera auditada	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
4. Análisis financieros mensuales	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
5. Detalle de gastos importantes	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
6. Organigrama de la institución	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
7. Detalle de los salarios mensuales	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
8. Análisis financiero entre el último periodo de cierre y el mes de agosto	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
9. Informes de Ejecución del Presupuesto de Caja para el periodo actual	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
10. Detalle de Ingresos y Egresos de efectivo del periodo y proyectado	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
11. Proyección de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2017	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
12. Presupuesto de Operación e Inversión para el periodo 2017	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
13. Comparación del presupuesto del periodo anterior con el solicitado	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
14. Comparación del gasto real incurrido con el presupuesto de periodo 2016	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
15. Plan anual operativo para el periodo 2017	NI-12031-2017 complementada con NI-12169-2017	26 y 31 de octubre 2017
16. Informe de auditoría interna en cuanto a los gastos de la institución	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
17. Estado actual de la Cuenta por pagar al ICE	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
18. Otra información importante (Personería jurídica – Declaración del pago de cargas sociales, informe de denuncias judiciales, otros).	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017

Referencia

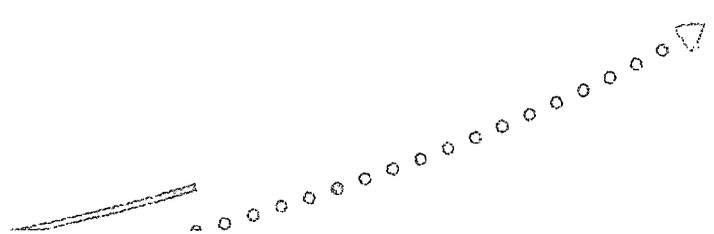
El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los folios del **0816** al **0821** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



sutel
Telecomunicaciones
para todos





28 de noviembre 2017
911-DI-2017-2104

SUTEL 1 DIC'17 AM 10:16

Señor
Walter Herrera Cantillo
Director
Dirección General de Mercados
Superintendencia de Telecomunicaciones

 sutel GESTIÓN DOCUMENTAL NI: <u>13340-2017</u> GESTIÓN N° <u>GCO-TMI-1720-2017</u> Para consultas sobre estado de este trámite favor

Asunto: Solicitud de Fijación tarifaria 2018 Sistema de Emergencias 9-1-1
Ref. 09449-SUTEL-DGM-2017 / Exp.GCO-TMI-01720-2017

Estimado señor:

En atención al oficio 09449-SUTEL-DGM-2017 del pasado 20 de noviembre, se adjunta el documento **“Aclaración de información enviada para solicitud de fijación tarifaria”**, en el que se presenta la información solicitada del Sistema de Emergencias 9-1-1 relacionada con los siguientes temas:

- Carta de Gerencia periodo 2016
- Estados de Flujo de Efectivo a diciembre 2016
- Informes de Ejecución del Presupuesto de Caja para el periodo actual.
- Plan Anual Operativo para el período 2018.

Vale mencionar que en los anexos de dicho documento se incluyen las copias de los oficios 911-AI-2017-2074, 911-AI-2017-1551 y el 911-AI-2016-2240, así como el archivo en Excel con la información solicitada del PAO.

Cualquier consulta o información adicional que sea requerida, sírvase contactar al Sr. Javier Bolaños Céspedes, teléfono 2522-2719, correo electrónico jbolanos@911.go.cr Coordinador de Proceso Soporte a la Gestión Operativa.

LA LLAMADA
MAS IMPORTANTE
DE SU VIDA

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

Con muestras de consideración y estima, se suscribe.

Atentamente,

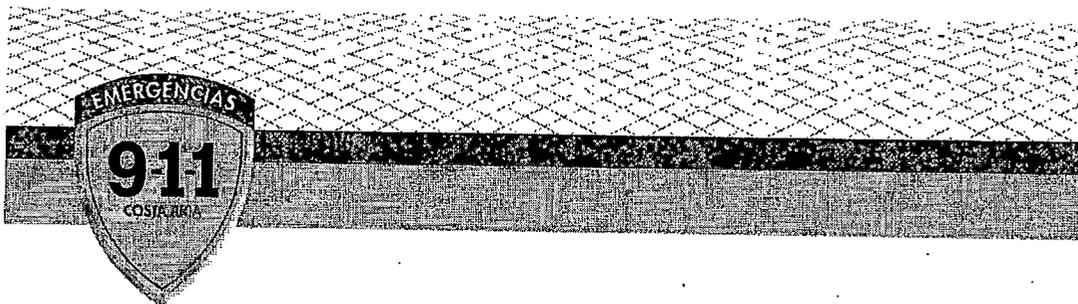


Guiselle Mejía Chavarría
Directora

GMC/mar



Sr. Javier Bolaños Céspedes, Proceso Soporte a las Operaciones, Sistema de Emergencias 9-1-1
Auditoría interna, Sistema de Emergencias 9-1-1
Archivo de Gestión



Sistema de Emergencias 9-1-1
Auditoría Interna

23 de noviembre del 2017
 911-AI-2017-2074

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

Asunto: Atención al oficio 09449-SUTEL-DGM-2017, del 20-nov-17.

Estimada señora:

Para atender el oficio de referencia, que usted nos remitiera mediante correo electrónico del 21-nov-17, procedemos a dar respuesta a los dos puntos que atañe a esta Auditoría Interna:

1. Se adjunta a esta nota, para envío a la Superintendencia, el oficio número 911-AI-2016-2240 del 17-nov-16 (Control Interno y Sevri) y el oficio número 911-AI-2017-1551 de fecha 05-set-17 (Seguimiento a la Implementación de Recomendaciones).
2. Detalle de las correcciones efectuadas por la Administración, ante las observaciones indicadas en estos documentos. Se anexa a continuación.

Para cualquier ampliación o duda, estamos a sus órdenes.

Atentamente,

José Joaquín Rojas Solano
Auditor Interno

JJRS/jjrs

c.



**Sistema de Emergencias 9-1-1
Auditoría Interna**

**Detalle de acciones tomadas por la Administración, para atender los oficios
911-AI-2016-2240 y 911-AI-2017-1551**

1. De la revisión sobre Control Interno y Sevri (informe 911-AI-2016-2240).

La Dirección ha mantenido constante comunicación con los Encargados de los Procesos y Sub procesos operativos y administrativos, se han dado capacitaciones al personal y se ha insistido en la mejora constante de estas valoraciones, con el fin de que las herramientas de autoevaluación y de análisis del grado de madurez del sistema de control interno, así como de la utilizada para la administración de riesgos, proporcionen los resultados esperados.

No obstante, lo anterior, con base en las evaluaciones posteriores a esos informes, realizadas recientemente (oct / nov / 2017) por la Auditoría Interna, se observa que es preciso insistir en los conceptos, metodologías y mecánica de aplicación de estas herramientas, pues se observan algunas imprecisiones por parte de los funcionarios participantes, por lo que aún no se tienen los resultados esperados.

La respuesta administrativa más reciente, es la nota 911-DI-2017-2059, de fecha 21-nov-17, en donde la Dirección señala el traslado de recomendaciones de la Auditoría al Área de Planificación y Control y, solicita a la Auditoría, colaboración para el llenado de la matriz del modelo de madurez (entendiéndose que esa es una función administrativa y nuestra participación, sería como un facilitador o asesor).

A raíz de dichos resultados, se pretende llevar a cabo un taller de trabajo, en el que participe la Auditoría Interna conjuntamente con la Administración, para brindar al personal, capacitación práctica en estos temas.

2. Del seguimiento a la implementación de recomendaciones de Auditoría (informe 911-AI-2017-1551).

- a. Sobre el informe 911-AI-2017-0484, recomendación N° 8: se recibió nota número 911-DI-2017-1821, del 18-oct-17, indicando que con ocasión de reunión en la Contraloría General de la República el día 13-set-17, para tratar temas de la elaboración del presupuesto, se esgrime que se mantiene la posición de que sea la Comisión Coordinadora, la encargada de aprobar el presupuesto institucional y que, con la discusión de los proyectos de ley, para transformar al Sistema de Emergencias 9-1-1, se tendría oportunidad de realizar las mejoras en esta materia; aunque, indica la Dirección, no obsta para generar una consulta a futuro.



Se da por implementada la recomendación; sin embargo, se estaría a la espera de lo que suceda con los proyectos de ley, para dar seguimiento al asunto.

- b. Sobre el informe 911-AI-2017-0906, recomendaciones de la 1 a la 5: Se recibió nota número 911-DI-2017-1722, del 02-oct-17, haciendo referencia a la documentación tramitada por los Encargados de los Procesos, sobre la auditoría de averías.

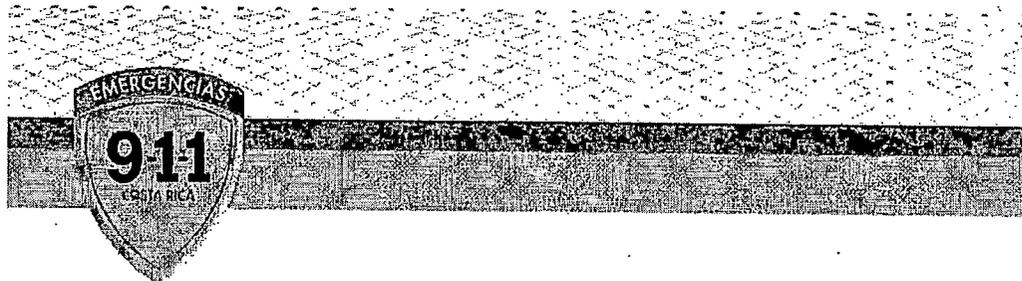
Se dan por implementadas las recomendaciones.

- c. Sobre el informe 911-AI-2017-1023, recomendaciones de la 1 a la 4: Se recibió nota 911-DI-2017-1901, del 31-oct-17, señalando lo actuado por la Administración sobre las observaciones de la Auditoría. Además, para la tercera semana de noviembre, se estaría realizando un auto inventario de activos, por parte de cada funcionario responsable de los bienes asignados.

Se dan por implementadas las recomendaciones.

U.L.





Sistema de Emergencias 9-1-1

Auditoría Interna

17 de noviembre del 2016
911-AI-2016-2240

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

Asunto: Informe de revisión efectuada sobre control interno y sevri.

Estimada señora:

En cumplimiento del Plan de Trabajo de esta Auditoría, se procedió a realizar una evaluación sobre la autoevaluación del control interno, del grado de madurez del sistema de control interno y del sistema de valoración de riesgos institucional.

Entre los asuntos que requieren ser informados se tiene:

- Los procesos de autoevaluación de control interno, de valoración del nivel de madurez del control interno y del sevri, no han surtido los efectos esperados, según los objetivos para los cuales se implementaron.
- Estos procesos requieren de un replanteamiento, inducción al personal y concientización de los funcionarios, para que lleguen realmente a convertirse en herramientas de asistencia para la toma de decisiones administrativas.

Las recomendaciones emitidas constituyen controles necesarios o elementos de control que permitirán mejorar la situación del proceso analizado. No omitimos indicar que este informe queda sometido a lo que dispone el artículo 37 de la Ley General de Control Interno, que indica:

“Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.”

Este informe fue comentado con usted y con las funcionarias del área de Planificación. Entre los asuntos tratados, se tiene:

LA LLAMADA
MÁS IMPORTANTE
DE SU VIDA

Teléfono 2522-2700 / www.911.go.cr

José María

- Por parte de la Administración se han realizado gestiones tendientes a mejorar los procesos de control interno y del sevri, los que han sido incipientes porque la tarea ha enfrentado algunos tropiezos que no han permitido crear una cultura efectiva de control a todos los niveles organizacionales.
- Se buscarán alternativas de mejoramiento mediante consulta de las experiencias vividas en otras instituciones.
- Se le dará mayor seguimiento a estos procesos, procurando un mayor compromiso por parte de los funcionarios.
- Se analizarán las opciones más viables para la utilización de instrumentos automatizados para lograr los objetivos de forma más eficaz y eficiente.
- La Administración tiene un criterio diferente de la percepción de los funcionarios, por cuanto son ellos los responsables de mantener actualizado el sistema de control interno y los comentarios remitidos en su mayoría evidencian que ninguno asume el liderazgo.

Atentamente,

Original Firmado Por:

Lic. José Joaquín Rojas Solano

José Joaquín Rojas Solano
Auditor Interno
Sistema de Emergencias 9-1-1

JJRS/fjrs

c.



Archivo.

José Joaquín Rojas Solano

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
AUDITORIA INTERNA
REVISIÓN DE AUDITORÍA SOBRE CONTROL INTERNO Y SEVRI
Resumen de Recomendaciones

N°	Detalle
	A la Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1.
1.	Alinear las acciones de control interno con el plan estratégico y el POA, incluyendo los ajustes necesarios al Manual para la aplicación del Control Interno en el Sistema de Emergencia 9-1-1, que contenga un marco orientador de la autoevaluación, estrategias y mecanismos para la evaluación y seguimiento del SCI. Ref. 3.1.2.
2.	Valorar la redacción, pertinencia y aplicabilidad de las preguntas indicadas en el cuerpo de este informe, sobre el sistema de autoevaluación del sistema de control interno, de forma que se depuren y ajusten. Ref. 3.1.1.
3.	Definir a un líder que guíe y fiscalice las acciones de mejora resultantes de la autoevaluación del periodo 2016, para la actualización y seguimiento correspondientes a cada una.
4.	Proceder para el periodo 2016, a la aplicación de la herramienta facilitada por la CGR, para la evaluación del grado de madurez del SCI, realizar los análisis correspondientes con la autoevaluación del sistema de control interno, definiendo las acciones concretas a emprender, para alcanzar el siguiente grado de madurez. Ref. 3.2.2.
5.	<p>Revisar el sistema de valoración de riesgos, considerando lo actuado hasta el momento y resultados de periodos anteriores, enfatizando en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La planificación institucional, los objetivos, metas y políticas, con indicadores claros, medibles, realistas y aplicables, para lo cual se requiere replantear un nuevo cronograma de actividades. Ref. 3.3.1. b) La revisión y actualización del marco orientador del sevri, de la estrategia, los indicadores, procedimientos y portafolio de riesgos, convirtiendo esta la valoración del riesgo en una gestión permanente y constante. Ref. 3.3.2. c) Las directrices D-3-2005-CO-DFOE, específicamente en el punto 3.6., para que se disponga de una herramienta para la gestión y documentación de la información que utilizará y generará el SEVRI, observando las condiciones mínimas que se requieren en esa normativa. Ref. 3.3.3. d) Las opiniones del personal y su retroalimentación, sobre las mejoras que podrían implementarse en los procesos de control y análisis de riesgos, según lo descrito en este informe. Ref. 3.4.



AUDITORÍA INTERNA
REVISIÓN DE AUDITORÍA SOBRE CONTROL INTERNO Y SEVRI
Del 01-ene-16 al 30-set-16.

1. Introducción

De acuerdo con el Plan de Trabajo, se procedió a realizar una revisión sobre la autoevaluación del control interno; del grado de madurez del sistema de control interno y del sistema de valoración de riesgos, la cual, fue realizada con base en las Normas de Auditoría.

Los objetivos planteados fueron:

- Verificar que se realice al menos una autoevaluación anual de C.I.
- Analizar las estrategias y mecanismos de la autoevaluación.
- Verificar que se gestionen medidas preventivas y correctivas sobre las deficiencias o desviaciones detectadas.
- Evaluar las gestiones realizadas para la implementación del SEVRI
- Promover mejoras en la valoración del riesgo de los procesos de dirección, de las operaciones y de los sistemas de información de la organización.

2. Alcances y Limitaciones

El periodo de revisión se estableció del 01-ene-16 al 30-set-16. Entre las limitaciones encontradas y que se detallan como parte de los hallazgos, está la desactualización de la información y seguimiento en estos procesos de control.

3. Resultados

En este informe se incluyen integralmente, los resultados correspondientes a la auditoría sobre la autoevaluación de control interno, la calificación al grado de madurez del control interno y, sobre la revisión del sistema de riesgos institucional. Se ha tomado como base para las observaciones y hallazgos, lo contemplado en el capítulo VI "Seguimiento del Sistema de Control Interno", del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.

3.1. Sobre la autoevaluación del control interno.

- 3.1.1. El Área de Planificación cuenta, para el 2016, con un cronograma para actividades relacionadas con la evaluación del control interno; no obstante, se tienen tareas que no se han realizado, tales como: seguimiento a las gestiones de mejora, evaluación del grado de madurez del control interno, capacitación externa sobre tendencias del control interno. Otro aspecto a considerar, es que no se realizó la reunión anual para la rendición de cuentas, programada para el 07-ago-16.

Se estima que los diversos cambios que se han presentado en la estructura orgánica de la institución y la falta de una cultura de control, han propiciado que estas gestiones queden al margen de las actividades cotidianas, con lo cual, se debilita el sistema de control interno. Además, aunque se cuenta con un documento denominado Manual para la aplicación del Control Interno en el Sistema de Emergencia 9-1-1, el mismo tiene fecha de emisión el año 2014; esto sugiere que debería de actualizarse, para que las estrategias en él incluidas estén acordes con las necesidades institucionales.



Algunas de las observaciones que se tienen a ese documento son:

- En ese marco se establece que la autoevaluación de control interno se realizará bajo dos enfoques, uno institucional (por la dirección) y otro por procesos (áreas funcionales), pero recientemente se procedió a una valoración de forma integral.
- Incluye un marco orientador para la realización del sevri, pero sobre la autoevaluación solo incluye algunas directrices generales y un cuestionario, sin entrar a directrices específicas.
- No se han definido parámetros de evaluación para las acciones de mejora, por lo que los funcionarios asignan calificaciones a la mejor percepción de cada evaluador.
- No se observa que se haya definido algún tipo de parámetro para medir el grado de eficacia de los controles existentes, lo que no permite una mejor comparabilidad con las evaluaciones del grado de madurez del sistema de control interno, tal como se verá más adelante.
- A pesar de que se tiene definida la forma de comunicación de resultados sobre las actividades de control, esta no se efectúa conforme lo establecido.

La norma 6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI, del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece, que se definan estrategias y mecanismos para la evaluación periódica y que en todo caso, la autoevaluación se ejecute sistemáticamente, que sus resultados se comuniquen a las instancias idóneas para la toma de decisiones y seguimiento respectivo.

3.1.2. Para la autoevaluación del sistema de control interno, se cuenta con el sistema denominado Synergy; no obstante, sobre las preguntas que se tienen dispuestas en esa herramienta se hacen las siguientes observaciones:

- La pregunta 18 parece que está redactada al revés, pues debería cuestionarse si la condición o aspecto de control se cumple, no lo contrario.
- La pregunta 22 tiene como acción de mejora la contratación de una asesoría para la elaboración de procesos y procedimientos, que vence en noviembre 2016, pero esto habría que evaluarlo en cuanto a si es procedente.
- Se tiene duda sobre la respuesta a la pregunta 24, no se estima que sea cierta de todo, tal como lo sugiere la acción de mejora, habría que valorar si realmente es un "sí".
- Las respuestas a las preguntas 30, 31 y 32 parecen contradecirse con la acción de mejora de esas mismas situaciones de control.
- En la pregunta 34 no serían los controles de una dependencia, sino de los procesos de la dependencia; además, la acción de mejora parece ser contradictoria con la respuesta.
- En la pregunta 35 no se entiende claramente a qué se refiere con las "capacidades del personal".
- Del total de 68 preguntas, los resultados para el 2016 muestran que solamente 47 (un 69 %) corresponde a respuestas afirmativas. Haciendo una relación de este porcentaje con las posibles categorías según el modelo de madurez del SCI, equivaldría a una categoría de "competente", pero esto es a manera de ilustración, pues no se tienen datos de comparación, debido a que no se tienen parámetros de la eficacia de los controles, ni se ha realizado el estudio sobre el grado de madurez 2016.



- 3.1.3. En la herramienta automatizada se tienen los planes de mejora para el sistema de control interno; no obstante, a éstos no se les ha dado el seguimiento respectivo. Una de las causas, es que por haberse establecido acciones conjuntas, algunos funcionarios no han procedido ante la falta de definición individual de responsabilidades.

La norma 6.1. Seguimiento del Control Interno, del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, señala que se deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, actividades permanentes y periódicas de seguimiento, para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno.

Esto ha ocasionado que del total de acciones de mejora del 2016, sólo un 1.6 % se haya completado, un 8.2 % tiene más de la mitad de avance, un 13.1 % menos de la mitad y la gran mayoría, representada por un 77 %, no tenga ninguna mejoría, según el siguiente cuadro:

Avance	Cantidad	%
0	47	77%
20	4	7%
40	4	7%
60	4	7%
80	1	2%
100	1	2%
Totales	61	100 %

3.2. Sobre el nivel de madurez del control interno.

- 3.2.1. Esta evaluación no se ha realizado recientemente; al menos, el último archivo tiene fecha 2014; por lo tanto, se dificulta conocer el grado de desarrollo en el que se encuentran los diferentes componentes funcionales del SCI. Según la valoración del grado de madurez de ese año, por áreas se tiene un promedio de aproximadamente el 20 % o sea, un grado "incipiente" y atención "máxima".

No obstante lo anterior, cabe señalar que, aunque se realizaron análisis parciales (por áreas), la funcionaria encargada en ese momento del área de Planificación, también llevó a cabo una evaluación integral, solamente que los datos ingresados al modelo de evaluación, difieren de las evaluaciones parciales, llegando a mostrar un porcentaje del 52 %, representando esto una categoría de "competente" y de atención "media", lo que no es congruente con el dato de evaluaciones parciales.

Por último, las acciones propuestas para una mejora ya llegaron a su fecha de cumplimiento, sin que se observe que se realizara el respectivo seguimiento.

Según el artículo 17, inciso b) de la Ley General de Control Interno, la administración activa debe realizar, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable, que permita detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.

3.3. Sobre la valoración de riesgos institucional.

- 3.3.1. Como se ha mencionado, para el 2016 se tiene un cronograma establecido sobre actividades de control, incluyendo al sevri; no obstante, no se ha cumplido totalmente. En este año no se ha procedido a la valoración de riesgos institucional, sino que se estaría reprogramando para finales de año y con los elementos disponibles; es decir, con una hoja electrónica Excel y registros que datan del año 2014.

De lo anterior se podría concluir varias cosas, entre ellas: que la aplicación automatizada que se adquirió quedaría en desuso, perdiéndose con ello lo invertido en el llenado de datos y sus posibles resultados, la información histórica habría que incorporarla en la nueva herramienta, aunque se observa que existe dificultad de extracción de datos p.e., al requerir un reporte de las actividades de mejora pendientes.

Por lo expuesto, es criterio de esta Auditoría Interna, que no se ha logrado instaurar y dar seguimiento a un sistema de valoración de riesgos, que permita el análisis histórico de los riesgos institucionales y de los factores asociados a dichos riesgos.

La norma 3.1 "Valoración del Riesgo", del Manual de Normas de Control Interno del Sector Público, señalan que se debe definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional.

- 3.3.2. El Marco Orientador del sevri que está disponible en la intranet, tiene fecha del 2014, sin que exista evidencia de una revisión constante, que permita analizar la validez, actualización, suficiencia de la estrategia, indicadores, procedimientos y criterios para el funcionamiento de este sistema.

Por otra parte, el portafolio de riesgos existente, también debería ser objeto de revisión y actualización, en vista de que data de varios años y se derivó de un portafolio de riesgos del ICE, que fue trabajado en talleres institucionales. Debido a lo anterior, cabe la posibilidad de que caiga en un estado de obsolescencia.

Las directrices D-3-2005-CO-DFOE, establecen en el punto 3.2 que el marco orientador del SEVRI debe comprender la política de valoración del riesgo institucional, la estrategia del SEVRI y la normativa interna que regule el SEVRI.

- 3.3.3. Cabe mencionar que aunque se realizan reuniones con los encargados de área, para tratar el tema de valoración de riesgos, esto no es una actividad regular, tampoco se observa que las diferentes áreas aporten con la frecuencia deseada, datos para alimentar el sistema de valoración de riesgos, lo que debería ser parte del seguimiento y retroalimentación; más importante aún, es que no se tiene evidencia de que se haya generado información útil para la toma de decisiones, ni se hace circular informes sobre los resultados de la valoración del riesgo institucional, a todos los sujetos interesados.



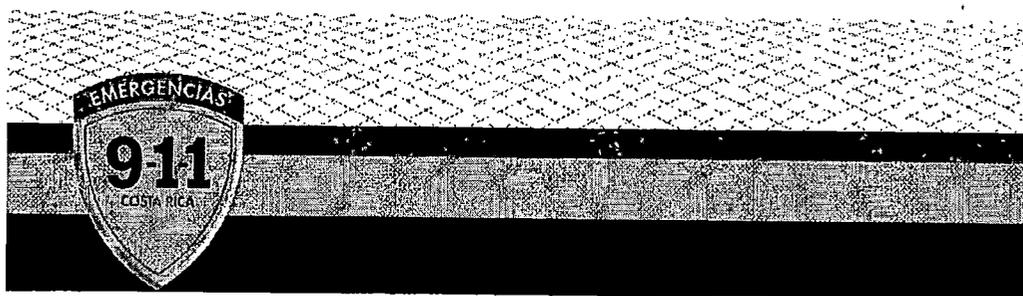
Las directrices D-3-2005-CO-DFOE, establecen en el punto 2.4, que como producto del SEVRI se deberá generar información actualizada sobre los riesgos institucionales relevantes, del comportamiento del nivel de riesgo institucional, así como las medidas para la administración de riesgos para ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable. En tanto, en el punto 2.6, señalan que los componentes y actividades del sevri se deben establecer de forma permanente y que sus actividades se ejecuten de manera constante.

3.4. Percepción del personal sobre el control interno y la valoración de riesgos.

Conforme con las consultas realizadas al personal, en particular a los encargados de las distintas áreas, a quienes se les solicitó por parte de la Dirección, información sobre estos procesos mediante nota 911-DI-2016-1201, del 16-jun-16, se observa que es preciso un replanteamiento en la forma en que tradicionalmente se han efectuado las actividades de control; por lo tanto, se rescatan los siguientes comentarios:

- Son procesos muy importantes que benefician a la institución.
- La herramienta automatizada no funciona, es muy complicada, no permite ingresar a la aplicación o imposibilita incluirle datos.
- Los diferentes procesos han quedado estancados, las acciones de mejora presentan rezagos importantes.
- Hubo incertidumbre en si había que presentar informes grupales o individuales sobre las acciones propuestas.
- Aunque se realicen evaluaciones grupales, sería más efectivo que las acciones de mejora estén a cargo de una sola persona.
- No existe una cultura de control y se requiere mayor compromiso de todo el personal.
- Se requiere elaborar un plan de trabajo sobre las diferentes actividades por realizar y darle el seguimiento pertinente.
- No se ha avanzado en cuanto al nivel de control interno y de administración de riesgos.
- Los inconvenientes que se hayan presentado en estos procesos ayudarán a una mejora futura.
- Sería apropiado la revisión de los cuestionarios que se están aplicando.
- Las reuniones de seguimiento tendrían mayor efectividad si se realizan con mayor periodicidad.





Sistema de Emergencias 9-1-1

Auditoría Interna

05 de setiembre del 2017
911-AI-2017-1551

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

Asunto: Seguimiento a la implementación de recomendaciones de Auditoría.

Estimada señora:

Según nuestro programa anual de actividades, el seguimiento a la implementación de recomendaciones de esta Auditoría Interna, muestra que algunos informes no han sido atendidos en su totalidad, para la puesta en práctica de las recomendaciones emitidas. Es de señalar, que en el reciente informe de gestión de esa Dirección, no se menciona en forma exhaustiva, el estado de las recomendaciones giradas. Según nuestros registros, la situación actual es la siguiente:

Oficio	Nº	Detalle	Observaciones
911-AI-2017-484	8	Sería conveniente incluso, una nueva consulta ante la Contraloría General de la República, sobre la aprobación presupuestaria, en virtud de la antigüedad del criterio DAJ-1039 de setiembre de 1999 y la inobservancia de la recomendación, que en ese momento hizo el Ente Contralor, de aportar un mejor criterio.	No se tiene respuesta sobre este punto.
911-AI-2017-0906	1	Solicitar la revisión y actualización del procedimiento de atención de averías por medio del sistema GST e implementar un procedimiento, para la atención de averías administrativas, incorporando en ambos casos, los puntos de control respectivos, las responsabilidades sobre su seguimiento; documentos que deben ser formalmente aprobados y comunicados al personal, para su debida implementación.	Se recibió nota 911-DI-2017-1133 del día 27-jun-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-0906	3	Definir indicadores del desempeño, de cumplimiento de metas y objetivos para la atención de averías, en el área de Logística.	No se tiene respuesta sobre este punto.

J. Rojas

911-AI-2017-0906	4	Valorar, según lo dispuesto en la normativa vigente, la realización de investigaciones para determinar posibles responsabilidades, internas y/o externas, por los equipos o dispositivos que han sido reportados (en el proceso de averías) como dañados o extraviados. Para todos los casos en que se presenten estas circunstancias, deberían quedar debidamente documentadas las gestiones y resoluciones tomadas.	Se recibió nota 911-DI-2017-1133 del día 27-jun-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-0906	5	Para los casos en que corresponda, valorar si es pertinente la presentación ante la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, los casos de equipo dañado o extraviado, para las gestiones de concientización en el personal, sobre los costos que esto genera y los riesgos de afectación al público.	Se recibió nota 911-DI-2017-1133 del día 27-jun-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	1, a	a. Solicitar al Área Financiera: La confección de un cronograma para el finiquito de las tareas pendientes, tales como replaqueado de activos e inventario físico.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	1, b	b. Solicitar al Área Financiera: La valoración completa de la información contenida en el auxiliar contable, para que refleje razonablemente la descripción y ubicación de cada activo.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	2	Solicitar al Área de Logística, mantener el control sobre activos en desuso, tales como los ubicados en el contenedor de Pavas, para lo cual, se deberá llevar actualizado el listado con los detalles de cada bien, según entradas y salidas.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	3, a	Solicitar al área de Soporte Tecnológico: Coordinar con los personeros del ICE, el suministro de información sobre el paradero de los activos que se mantienen en el "cuarto de comunicaciones" del Oficentro Tecnológico, para descartar o establecer posibles responsabilidades de los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1, sobre activos propiedad del ICE, si fueron o no, retirados por ese Instituto.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	3, b	b. Solicitar al área de Soporte Tecnológico: Que valore la inspección sobre los equipos de aire acondicionado que se mantienen en el contenedor, a fin de verificar su estado actual, posibles acciones de mantenimiento o ubicación, para evitar su deterioro.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	3, c	Solicitar al área de Soporte Tecnológico: Que valore el posible uso de la central telefónica que se encuentra en bodega; en caso de encontrarse obsoleta, debe darse de baja contablemente. Ejercicio que conviene practicar sobre el total de bienes en desuso.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
911-AI-2017-1023	4, a	a. Solicitar a los encargados de los procesos Servicio al Cliente y Soporte a las Operaciones: Valorar la activación de las cámaras de seguridad, así como el funcionario en quien recaería su control y monitoreo.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.



911-AI-2017-1023	4, b	b. Solicitar a los encargados de los procesos Servicio al Cliente y Soporte a las Operaciones: Implementar el procedimiento para los auto inventarios, para lo cual, se deberá disponer de las facilidades tecnológicas requeridas.	Se recibió nota 911-DI-2017-1209 del día 07-jul-17, sobre las acciones que se tomarían, pero no se tiene conocimiento del resultado final de las gestiones.
------------------	------	---	---

Agradecemos que, por favor, se sirva dar respuesta a este informe, con las acciones que estime pertinente esa Dirección, en apego a lo establecido en la Ley General de Control Interno, según el artículo 37 "Informes Dirigidos al Jerarca", el cual indica:

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, éste deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Muchas gracias por su atención.

Cordialmente,

Original Firmado Por:

Lic. José Joaquín Rojas Solano

**José Joaquín Rojas Solano
Auditor Interno
Sistema de Emergencias 9-1-1**

JJRS/jjs

c.



Archivo

José Joaquín



000838

ACLARACION DE INFORMACION ENVIADA PARA SOLICITUD DE FIJACIÓN TARIFARIA

Año 2018

28 DE NOVIEMBRE DE 2017
SISTEMA DE EMERGENCIAS 911



Tabla de contenido

Presentación	2
1. Sobre la información financiera auditada:	2
a) Carta Gerencia periodo 2016:.....	2
b) Estados de Flujos de efectivo a diciembre 2016:	2
2. Informes de Ejecución del Presupuesto de caja para el periodo 2017	4
3. Plan anual operativo para el periodo 2018:	5
4. Lista de Anexos.....	8



Presentación

En atención a la solicitud de aclaración de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del período 2018, expediente: GCO-TMI-01720-2017, según nota 09449-SUTEL-DGN-2017 del 20 de noviembre de 2017, se procede a aclarar los puntos en el orden solicitado.

1. Sobre la información financiera auditada:

a) Carta Gerencia periodo 2016:

- Actualmente el Sistema de Emergencias 9-1-1 realiza un análisis integral de los procesos y procedimientos institucionales con la finalidad de establecer un marco de referencia que permita realizar una revisión y actualización de los existentes y confeccionar los nuevos cuando corresponda. Naturalmente es un proceso de mejora continua que estará en revisión constante. Por el momento, estima que el primer set de procedimientos identificados finalice durante el ejercicio 2018, y a partir de ahí continuar efectuando revisiones periódicas a los mismos.
- Se adjunta informe elaborado por la Auditoría Interna según oficio 911-AI-2017-2074 con el detalle de las acciones tomadas por la administración para atender recomendaciones de auditoría, véase el punto 2 de dicho oficio.
- Los oficios solicitados 911-AI-2016-2240 y 911-AI-2017-1551, como referencia del oficio anterior.

b) Estados de Flujos de efectivo a diciembre 2016:

Respecto de los Estados de Flujos de Efectivo a diciembre de 2016, se debe destacar en primera instancia que el formato utilizado y los nombres de las partidas consignadas son acorde con lo establecido por la Dirección de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda según la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público. Se procede a indicar la naturaleza y los desembolsos consignados en cada una de las partidas consultadas:

a. Pagos por beneficios al personal: (¢262.918.000)

Corresponde a todos los pagos de la partida de Gastos en Personal, según el Manual Funcional de Cuentas Contable, son los desembolsos por el pago de



remuneraciones de la primera y segunda quincena de diciembre 2016, aguinaldo y cargas sociales de noviembre 2016.

b. Pagos por Servicios y adquisiciones de inventarios (¢301.195.000)

Concierne al pago de las partidas de Servicios y Materiales y Suministros según el Manual Funcional de Cuentas Contable, el detalle según partida y subpartida se indica a continuación:

Servicios

• Alquileres	¢ 53,828,880.56
• Servicios Básicos	¢ 59,752,153.12
• Servicios Comerciales y financieros	¢ 128,982,193.28
• Servicios de Gestión y apoyo	¢ 15,349,788.32
• Gastos de viaje y transporte	¢ 288,355.00
• Capacitación y protocolo	¢ 6,625,000.00
• Mantenimiento y Reparación	¢ 16,385,649.02
• Otros Impuestos	¢ 728,749.87

Materiales y suministros

• Productos químicos y conexos	¢ 541,856.01
• Alimentos y productos agropecuarios	¢ 1,793,458.06
• Materiales y productos de uso en la construcción y mantenimiento	¢ 790,697.11
• Herramientas, repuestos y accesorios	¢ 519,179.20
• Útiles Materiales y suministros diversos	¢ 15,608,760.25

c. Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios: (¢365.074.000)

Pagos concernientes a la adquisición de Activo no Corriente mejor conocido como "activo fijo" entre los que se encuentra las siguientes compras:

• Planta Eléctrica	¢ 20,495,092.39
• Vehículos	¢ 23,364,510.80
• Equipo de comunicación	¢ 237,000.00
• Equipo y mobiliario de oficina	¢ 23,030,112.53
• Equipo y programas de cómputo	¢ 291,579,734.93
• Equipo y mobiliario diverso	¢ 6,367,654.22



2. Informes de Ejecución del Presupuesto de caja para el periodo 2017

El presupuesto original aprobado por Contraloría General de la Republica para el ejercicio 2017 fue de ₡4 447 millones, sin embargo, en la realidad la tasa de recaudación ha sido menor significativamente, condición que es consistente con las proyecciones realizadas por la misma SUTEL en el último informe estadístico. Esta reducción se atribuye al menor consumo de servicios de telefonía, que han sido sustituidos por los usuarios por aplicaciones que corren por internet y que no son parte de la base de cálculo de nuestra tasa de financiamiento, a partir de dicha situación, fue necesario efectuar recortes de gastos para cumplir con todos los compromisos ineludibles, por ello se solicitó a la Contraloría General de la Republica autorización para realizar una reducción de presupuesto cercana a los ₡378 millones.

Como corolario, se confirma que la ejecución del presupuesto con corte agosto 2017 asciende a ₡ 2.471.724.748 (56%) del presupuesto ordinario, esta precisión se realiza porque el trámite del presupuesto extraordinario resultó improbadado por la CGR por aspectos de forma en la presentación de la información, no obstante dado que la reducción de ingresos es una realidad, aun cuando el presupuesto formalmente se mantiene en la cifra original, la administración ha tomado las previsiones para apegarse al gasto de conformidad con el menor ingreso recibido y mantener a la institución libre de déficit.

Lo anterior ha implicado una gestión minuciosa de control de gastos y monitoreo constante del comportamiento de los ingresos proyectados y reales al cierre del año, para mantener una programación adecuada sobre el flujo de efectivo y honrar los compromisos y obligaciones ineludibles, sin margen para realizar otros gastos.

La ejecución de las partidas Intereses y Comisiones es del 0% porque no se generó ningún pago por esos rubros. En principio dicha partida fue presupuestada para el pago de los intereses que generaba anualmente el convenio de deuda entre Sistema de Emergencias 9-1-1 y el Instituto Costarricense de Electricidad, sin embargo, como se ha acotado, la deuda fue condonada por el Instituto en setiembre 2017 por lo cual esta presupuestación no generará pagos al finalizar el período.

En cuando a la partida "Cuentas Especiales" fue presupuestada para la gestión y manejo de riesgos, y fueron incluidas en la cuenta de gasto denominada "Sumas libres sin asignación presupuestaria" previendo que surgiera alguna necesidad durante el 2017, pero a la fecha y en perspectiva de las próximas semanas, se



estima que no se asignarán recursos por lo que la ejecución se mantendrá en el orden del 0%.

3. Plan anual operativo para el periodo 2018:

A cada uno de los puntos se responde incorporando nuevamente el Plan Operativo anual en el Anexo N° 2. con las observaciones realizadas, las cuales varían según cada caso, a manera de resumen se presenta la siguiente tabla.

Cumplimiento Plan Anual Operativo del Sistema de Emergencias 9-1-1 a agosto 2017			
Actividades Operativas	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
1.1.1.3.1) Diseñar un programa de comunicación orientado a toda la población	₡ 29.668.980	49%	Se limitó el gasto conforme a la expectativa de ingresos, por lo tanto al finalizar diciembre se estima que la ejecución alcanzará un monto cercano a los 50 millones (81%).
1.1.1.4.1.1) Evaluar los tiempos asociados en los reportes de soporte técnico y de los contratistas.			La ejecución presupuestaria se ha realizado conforme lo planificado porque se trata de un servicio que se consume mensualmente, el 72% con corte a agosto es el equivalente a los pagos de la solución de ERP y licenciamientos de office que se clasifica como equipos de cómputo. Se estima a diciembre una ejecución cercana al 97%.
1.1.1.4.1.2) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 10 minutos, para el 90% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario hábil.	₡ 101.949.938	72%	
1.1.1.4.1.3) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 15 minutos, para el 95% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario no hábil.			
Actividades Operativas	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
1.1.1.4.2.1) Contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma de Voz.	₡ 162.352.152	80%	Idem. Se contemplan los pagos de mantenimiento de la Central telefónica, para la operación del SE-9-1-1, se estima a diciembre una ejecución cercana al 98%
1.1.1.4.3.1) Contratación de	₡ 59.581.936	76%	Idem. Contiene los pagos de facturas asociadas al servicio de arrendamiento del Sistema de Grabación,



<p>arrendamiento de Sistema de Grabación.</p>		<p>para el cual se estima a diciembre una ejecución del 98%</p>
<p>1.1.1.4.4.1) Implementación del proyecto de equipos de comunicación</p>	<p>₡ 84.830.245</p>	<p>69% Idem. Se contemplan los pagos de los servicios de telecomunicaciones para la operación del SE-9-1-1, se estima a diciembre una ejecución cercana al 92%</p>
<p>1.1.1.4.5.1) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 10 minutos, para el 90% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario hábil.</p> <p>1.1.1.4.5.2) Verificación de los tiempos de respuesta, solución y recuperación del contratista.</p> <p>1.1.1.4.5.3) Verificación de los tiempos de respuesta, solución y recuperación del contratista.</p> <p>1.1.1.4.5.4) Verificación de los tiempos de respuesta</p> <p>1.1.1.4.5.5) Informes mensuales de ejecución contractual.</p> <p>1.1.1.4.5.6) Evaluar los tiempos asociados en los reportes de soporte técnico y del contratista.</p>	<p>₡ 7.432.341</p>	<p>65% Este porcentaje es la fracción correspondiente a las facturas pagadas en contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de Aires acondicionados, UPS, Plantas eléctricas, y otros gastos asociados de materiales en caso de reparaciones u otros mantenimientos requeridos en los despachos, esta partida a final de diciembre va a ser menor al 80% consistente con las políticas de austeridad para contener gastos que no podrán ser debido a los recortes en mantenimiento, debido a restricciones presupuestarias. Es relevante mencionar que las restricciones en temas de mantenimiento preventivo no son sostenibles a largo plazo por el riesgo de deterioro acelerado de equipos.</p>
<p>1.1.1.1.6.7) Definir claramente el proceso de cobro de las multas identificando los montos que ingresan por cada uno de los expedientes tramitados y el tiempo efectivo de pago de estos.</p>	<p>₡ 253.625</p>	<p>254% El gasto en el objeto "servicios de correo" está asociado al proceso de notificación del cobro de multas por llamadas maliciosas, cuyo proceso administrativo se mejoró y dinamizó de tal manera que los ingresos del 9-1-1 por este concepto pasó de ₡700 mil a ₡12 millones (1614%) acumulados de agosto 2016 a agosto 2017 respectivamente. Se espera ejecutar a diciembre 2017 un monto cercano a los 550 mil colones, cuya cifra no es relevante en el presupuesto total.</p>
<p>1.1.2.1.1.1) Verificar cumplimiento de los pagos dada la adquisición de compromisos financieros, contractuales y administrativos, para detectar posibles atrasos en los mismos e implementar oportunidades de mejora.</p>	<p>₡ 348.739.891</p>	<p>73% Corresponde a los diferentes pagos efectuados para el funcionamiento de las instalaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1, entre los que destacan el alquiler del edificio, servicios de seguridad y limpieza, pago de servicios públicos principalmente. Se estima a diciembre una ejecución cercana al 90% como parte de las medidas de contención de gasto ante la situación de ingresos.</p>



Actividades Operativas	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
1.1.2.2.1) Llevar control de lo depositado para amortizar la deuda del ICE y presentar informes trimestrales.	₡ -	0%	No hay pagos de intereses, al finiquitarse las negociaciones para la condonación de la deuda en setiembre 2017, al finalizar el año la ejecución de esta partida se mantiene en el 0%.
1.1.2.1.3.1) Control y seguimiento de pago de juicios por horas extras	₡ 5.059.570	20%	La ejecución de este objeto depende de las sentencias judiciales que a agosto alcanzaron 5 millones (20%), no obstante, posterior a esa fecha se presentaron dos sentencias adicionales cuyo monto se estima en 37 millones. Por lo tanto se estima un gasto total cercano a los 42 millones a diciembre, lo que implicará una ejecución cercana al 168%.
1.1.2.2.4.1) Control y seguimiento de la utilización del presupuesto para riesgos e imprevistos.	₡ -	0%	No se registra ejecución en esta partida, los fondos han sido trasladados vía modificación a otras partidas o han sido objeto de reducción dada la baja recaudación.
1.1.2.2.5.1) Control y seguimiento individual de los rubros asociados al pago de nómina	₡ 1.650.077.820	55%	La ejecución presupuestaria se ha realizado conforme lo planificado porque se trata de un rubro que se consume mensualmente, el 55% es conteste con la planilla acumulada de ocho meses. El pago de las remuneraciones de setiembre a diciembre incluido el aguinaldo permitirá el cierre con una ejecución menor al 90%. En este rubro, como medida de contención del gasto se tiene los siguientes aspectos: a) no se ocuparon plazas vacantes b) se limitó el uso de horas extraordinarias c) el margen del incremento salarial que se generó en un porcentaje menor al presupuestado.
2.2.2.2.5.1) Emitir informes mensuales sobre la información contable.	₡ -	0%	A agosto no se habían generado pagos por correspondientes al servicio de Auditoría Externa, a diciembre se va a ejecutar alrededor de 40%, dado que el costo de la contratación fue menor a lo presupuestado.
3.1.1.1.1.1) Proyecto de mejoras para la contratación de mejoras para la aplicación IPC	₡ -	0%	No se inicia con este proyecto debido a la baja de ingresos, se han hecho mejoras al sistema con recursos y personal 9-1-1, y los recursos de esta partida se disminuyen o se utilizan mediante modificación para atender alguna otra necesidad. Esta condición no se variará hasta diciembre.
4.1.5.1.1.1) Identificar las necesidades de capacitación para el desarrollo de las competencias	₡ 15.015.000	50%	Debido a las limitaciones presupuestarias se ajustó el programa de capacitación, a diciembre no se tiene previsto que aumente la ejecución.
4.1.7.1.1.1) Elaborar el proyecto para la creación y puesta en marcha de un consultorio médico.	₡ -	0%	No se implementa por baja de ingresos, a diciembre se mantendrá sin ejecución.



Actividades Operativas	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
4.1.8.1.1.1) Revisión y Mantenimiento de la señalización para la prevención dentro y fuera del edificio.	₡ 6.763.251	75%	Considera principalmente el pago de la póliza por riesgos del trabajo, la cual se dio por un monto menor, otras partidas para señalización, implementos de seguridad, y artículos para el botiquín han sido consumidas en menor proporción debido a los recortes presupuestarios, al finalizar diciembre esta partida se mantendrá cercana al 80%.
TOTAL DEL PRESUPUESTO EJECUTADO A AGOSTO 2017	₡ 2.471.724.749	56%	Al final del periodo 2017 se estima una ejecución total de 4,069 millones que será equivalente al 91% del presupuesto original.

4. Lista de Anexos

- Anexo No 1 Atención al oficio 04449-SUTEL-DGM2017 AI
- Anexo No 2 Informe de cumplimiento de plan operativo 2017

Plan Operativo 2017
Sistema de Emergencias 9-1-1
Cumplimiento plan operativo Agosto 2017

Objetivo Estratégico	Perspectiva	Objetivo Especifico	Indicador	Meta	Actividades Operativas	Presupuesto final Asignado	Prioridad	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
1. Lograr la satisfacción de los ciudadanos por medio del servicio brindado	1.1) Satisfacción del Ciudadano	1.1.1) Gestionar adecuadamente el Sistema 9-1-1 alcanzando altos niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la atención de la llamada.	1.1.1.3) % de disminución en la cantidad de llamadas maliciosas	1.1.1.3.1) Disminuir en un 5% la cantidad de llamadas maliciosas	1.1.1.3.1) Diseñar un programa de comunicación orientado a la población	€60,505,063.00	1	€29,668,980.00	49%	Se limitó el gasto conforme a la expectativa de ingresos, por lo tanto al finalizar diciembre se estima que la ejecución alcanzará un monto cercano a los 50 millones (81%).
			1.1.1.4) % de disponibilidad de la infraestructura tecnológica asociadas al servicio de atención y trámite de llamadas de emergencia	1.1.1.4.1) 99.97% de disponibilidad 1. Sistema de comunicación, 2. Central 3. Sistema de Grabación 4. Conectividad 5. Software 6. Hardware	1.1.1.4.1.1) Evaluar los tiempos asociados en los reportes de soporte técnico y de los contratistas. 1.1.1.4.1.2) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 10 minutos, para el 90% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario hábil. 1.1.1.4.1.3) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 15 minutos, para el 95% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario no hábil.	€142,321,440.00	1	€101,949,938.00	72%	La ejecución presupuestaria se ha realizado conforme lo planificado porque se trata de un servicio que se consume mensualmente, el 72% con corte a agosto es el equivalente a los pagos de la solución de ERP y licenciamientos de office que se clasifica como equipos de cómputo. Se estima a diciembre una ejecución cercana al 97%.
				1.1.1.4.2) 99.95% de disponibilidad mensual de la Plataforma de Voz	1.1.1.4.2.1) Contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma de Voz.	€203,136,000.00	1	€162,352,152.00	80%	Idem. Se contemplan los pagos de mantenimiento de la Central telefónica, para la operación del SE-9-1-1, se estima a diciembre una ejecución cercana al 98%
				1.1.1.4.3) 99.9% de disponibilidad mensual del Sistema de Grabación.	1.1.1.4.3.1) Contratación de arrendamiento de Sistema de Grabación.	€78,660,000.00	1	€59,581,936.00	76%	Idem. Contiene los pagos de facturas asociadas al servicio de arrendamiento del Sistema de Grabación, para el cual se estima a diciembre una ejecución del 98%
				1.1.1.4.4) 99.99% de disponibilidad mensual de la red de datos	1.1.1.4.4.1) Implementación del proyecto de equipos de comunicación.	€123,120,000.00	1	€84,830,245.00	69%	Idem. Se contemplan los pagos de los servicios de telecomunicaciones para la operación del SE-9-1-1, se estima a diciembre una ejecución cercana al 92%
				1.1.1.4.5) 90% de disponibilidad mensual de la infraestructura electromecánica (plantas eléctricas, UPS y Sistema de Climatización en la Sala de Equipos)	1.1.1.4.5.1) Brindar un tiempo de respuesta máximo de 10 minutos, para el 90% de los incidentes de soporte técnico que se presenten en horario hábil.	Este porcentaje es la fracción correspondiente a las facturas pagadas en contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de Aires acondicionados, UPS, Plantas eléctricas, y otros gastos asociados de materiales en caso de reparaciones u otros mantenimientos requeridos en los despachos, esta partida a final de diciembre va a ser menor al 80% consistente con las políticas de austeridad para contener gastos que no podrán ser debido a los recortes en mantenimiento, debido a restricciones presupuestarias. Es relevante mencionar que las restricciones en temas de mantenimiento preventivo no son sostenibles a largo plazo por el riesgo de deterioro acelerado de equipos.	€11,420,000.00	1	€7,432,341.00	65%
					1.1.1.4.5.2) Verificación de los tiempos de respuesta, solución y recuperación del contratista.					
					1.1.1.4.5.3) Verificación de los tiempos de respuesta, solución y recuperación del contratista.					
			1.1.1.4.5.4) Verificación de los tiempos de respuesta							
			1.1.1.4.5) Informes mensuales de ejecución contractual	1.1.1.4.5.5) Informes mensuales de ejecución contractual.	1.1.1.1.8.7) Definir claramente el proceso de cobro de las multas identificando los montos que ingresan por cada uno de los expedientes tramitados y el tiempo efectivo de pago de estos.	€100,000.00	1	€253,625.00	254%	
1.1.1.4.5.6) Evaluar los tiempos asociados en los reportes de soporte técnico y del contratista.										
1.1.1.4.5.7) Definir claramente el proceso de cobro de las multas identificando los montos que ingresan por cada uno de los expedientes tramitados y el tiempo efectivo de pago de estos.										
1.1.1.5) % de cobro de multas por expedientes depositados	1.1.1.1.6) 100% de cobro de los expedientes finalizados en el 2017		€100,000.00	1	€253,625.00	254%	El gasto en el objeto "servicios de correo" está asociado al proceso de notificación del cobro de multas por llamadas maliciosas, cuyo proceso administrativo se mejoró y dinamizó de tal manera que los ingresos del 9-1-1 por este concepto pasó de €700 mil a €12 millones (1614%) acumulados de agosto 2016 a agosto 2017 respectivamente. Se espera ejecutar a diciembre 2017 un monto cercano a los 550 mil colones, cuya cifra no es relevante en el presupuesto total.			

Objetivo Estratégico	Perspectiva	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Actividades Operativas	Presupuesto final Asignado	Prioridad	Presupuesto Ejecutado Ajustado	%	Comentarios
1. Lograr la satisfacción de los ciudadanos por medio del servicio brindado	1.1) Satisfacción del Ciudadano	1.1.2) Administrar con eficiencia y eficacia los recursos administrativos del 9-1-1, de manera que le permita cumplir con las necesidades operativas para la satisfacción del servicio a la población	1.1.2.1) % de cumplimiento de los compromisos financieros, contractuales y administrativos del 9-1-1	1.1.2.1.1) 100% de pago de los compromisos financieros, contractuales y administrativos del 9-1-1 para el 2017	1.1.2.1.1.1) Verificar cumplimiento de los pagos dada la adquisición de compromisos financieros, contractuales y administrativos, para detectar posibles atrasos en los mismos e implementar oportunidades de mejora.	€478,919,600.00	1	€348,739,891.00	73%	Corresponde a los diferentes pagos efectuados para el funcionamiento de las instalaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1, entre los que destacan el alquiler del edificio, servicios de seguridad y limpieza, pago de servicios públicos principalmente. Se estima a Diciembre una ejecución cercana al 90% como parte de las medidas de contención de gasto ante la situación de ingresos.
			1.1.2.2) % de amortización deuda ICE	1.1.2.2.1) Amortizar deuda del ICE en el 2017	1.1.2.2.1) Llevar control de lo depositado para amortizar la deuda del ICE y presentar informes trimestrales.	€180,000,000.00	1	€0.00	0%	No hay pagos de intereses, al finiquitarse las negociaciones para la condonación de la deuda en setiembre 2017, al finalizar el año la ejecución de esta
			1.1.1.3) % de disminución en la cantidad de llamadas maliciosas	1.1.2.2.3) % de presupuesto gastado en juicios de pago de horas extras	1.1.2.1.3.1) Control y seguimiento de pago de juicios por horas extras	€25,000,000.00	1	€5,059,570.00	20%	Monto destinado a las sentencias judiciales, únicamente los juzgados. Para cumplir con las obligaciones ha sido necesario hacer modificaciones presupuestarias dado que la partida supera los 40 millones al finalizar el año.
				1.1.2.2.4) % de presupuesto consumido por concepto de riesgos e imprevistos	1.1.2.2.4.1) Control y seguimiento de la utilización del presupuesto para riesgos e imprevistos.	€40,000,000.00	1	€0.00	0%	No se registra ejecución en esta partida, los fondos han sido trasladados vía modificación a otras partidas o han sido objeto de reducción dada la baja recaudación.
				1.1.2.2.5) % de presupuesto consumido en pago de nómina	1.1.2.2.5.1) Control y seguimiento individual de los rubros asociados al pago de nómina	€3,012,932,893.00	1	€1,650,077,818.86	55%	La ejecución presupuestaria se ha realizado conforme lo planificado porque se trata de un rubro que se consume mensualmente, el 55% es conteste con la planilla acumulada de ocho meses. El pago de las remuneraciones de setiembre a diciembre incluido el aguinaldo permitirá el cierre con una ejecución menor al 90%. En esta rubro, como medida de contención de gasto se tiene los siguientes aspectos: a) no se ocuparon plazas vacantes b) se limitó el uso de horas extraordinarias c) el margen del incremento salarial que se generó en un porcentaje menor al presupuestado.
2. Gestionar los recursos financieros para la autosostenibilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	2.1) Financiera	2.2.1) Optimizar Recursos Equilibrio Financiero Supervisión Efectiva de Ingresos	2.2.2.4) % de cumplimiento con los informes mensuales	2.2.2.5) Garantizar en un 100% la información contable oportuna para la toma de decisiones.	2.2.2.5.1) Emitir informes mensuales sobre la información contable.	€5,000,000.00	1	€0.00	0%	A agosto no se habían generado pagos por correspondientes al servicio de Auditoría Externa, a diciembre se va a ejecutar alrededor de 40%, dado que el costo de la contratación fue menor a lo presupuestado.
3) Contar con sistemas tecnológicos de comunicación y gestión que aseguren un servicio de calidad	3.1) Procesos	3.1.1) Implementar mejoras en la herramienta de contingencia para la atención de llamadas de emergencia	3.1.1.1) % de avance de cumplimiento para mejoras de la herramienta de contingencia	3.1.1.1.1) Realizar mejoras a la herramienta de contingencia para el año 2017	3.1.1.1.1.1) Proyecto de mejoras para la contratación de mejoras para la aplicación IPC	€42,000,000.00	1	€0.00	0%	No se inicia con este proyecto debido a la baja de ingresos, se han hecho mejoras al sistema con recursos y personal 9-1-1, y los recursos de esta partida se disminuyen o se utilizan mediante modificación para atender alguna otra necesidad.
4. Gestionar el Capital Humano con motivación, conocimiento, desarrollo de aptitudes y actitudes	4.1) Crecimiento y aprendizaje	4.1.5) Implementar planes de capacitación	4.1.5.1) 1% de cumplimiento del plan de capacitación	4.1.5.1.1) 25% de implementación del plan de capacitación para el 2017	4.1.5.1.1.1) Identificar las necesidades de capacitación para el desarrollo de las competencias	€29,925,000.00	1	€15,015,000.00	50%	Debido a las limitaciones presupuestarias se ajustó el programa de capacitación, a diciembre no se tiene previsto que aumente la ejecución.
			4.1.5.1.2) 75% de implementación del plan de capacitación para el 2018	4.1.7.1.1) Contar con un consultorio médico para la atención del personal del 9-1-1 para el 2017	4.1.7.1.1.1) Elaborar el proyecto para la creación y puesta en marcha de un consultorio médico para los funcionarios del 9-1-1.	€5,000,000.00	1	€0.00	0%	No se implementa por baja de ingresos, a diciembre se mantendrá sin ejecución.
		4.1.7) Implementar acciones tendientes a mejorar y prevenir accidentes en la Salud y Seguridad Ocupacional del personal	4.1.7.1) % de avance del proyecto de creación de consultorio médico	4.1.8.1.1) 0.90% Accidentabilidad en el 2017	4.1.8.1.1.1) Revisión y Mantenimiento de la señalización para la prevención dentro y fuera del edificio.	€9,000,000.00	1	€6,763,251.00	75%	Considera principalmente el pago de la póliza por riesgos del trabajo, la cual se dio por un monto menor, otras partidas para señalización, implementos de seguridad, y artículos para el boliquín han sido consumidas en menor proporción debido a los recortes presupuestarios, al finalizar diciembre esta partida se mantendrá cercana al 80%.
		4.1.8.1) % de póliza utilizada durante el año								
						€4,447,039,996.00		€2,471,724,747.86		

Referencia

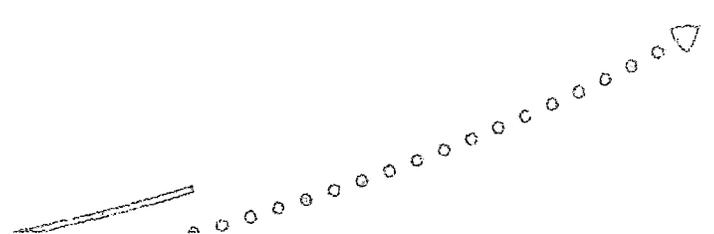
El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los folios del **0849** al **0855** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental **sutel**



Telecomunicaciones
para todos



Memorando



Fecha: 5-12-2017

Nº: 4258-DGAU-2017/35248

8000 273737 (ARESEP)
T +506 2506.3290
F +506 2215.6052

A: SUTEL
Departamento de Gestión Documental

Ref.: Publicación en Diarios

Correo electrónico
cmora@aresep.go.cr

C:

Apartado
936-1000
San José – Costa Rica
www.aresep.go.cr

De: Laura Arroyo Hernández
Dirección General de Atención al Usuario

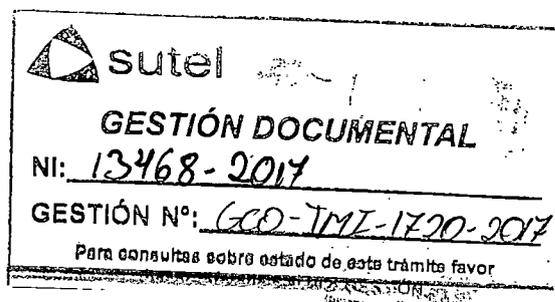
Solicito incorporar el siguiente documento:

Publicación de la convocatoria a la audiencia pública en los diarios La Nación y La Teja.

SUTEL 5 DIC'17 PM2:27

Expediente GCO-TMI-01720-2017

Edo





sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES
www.sutel.go.cr

CONVOCA A

Audiencia Pública

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

Fijación de la tarifa para el periodo 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **lunes 8 de enero de 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p. m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelin de Escazú, San José, Oficentro Multipark, Edificio Turubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su posición (*oposición o coadyuvancia*) **en forma oral** en la audiencia pública (*para lo cual debe presentar su documento de identidad vigente*) **o por escrito firmado** (*en este caso se debe adjuntar copia de su documento de identidad vigente*); en las oficinas de la Autoridad Reguladora en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(*): **audienciassutel@aresep.go.cr** hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben estar sustentadas con las razones de hecho y derecho que se consideran pertinentes e indicar un medio para recibir notificaciones (*correo electrónico, número de fax, apartado postal o dirección exacta*).

En el caso de personas jurídicas, las posiciones (*oposición o coadyuvancia*) deben ser interpuestas por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente donde se haga constar su representación.

Se informa que la presente propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01720-2017** y se puede consultar en la Dirección General de Operaciones, en las instalaciones de la SUTEL, en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. y siguiente dirección electrónica: **www.sutel.go.cr/audiencias/publicas**

Asesorías e información adicional: comunicarse al correo electrónico: **audienciassutel@aresep.go.cr** o a la línea gratuita número 800-88-SUTEL (800-88-7-8835).

(* 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, además el tamaño de dicho correo electrónico no puede exceder a 10,5 megabytes.

Marta Monge Marín
Dirección General de Atención al Usuario

Información 8000-273737	Teléfono 2506-3200	Fax 2215-6002	Chat del usuario www.aresep.go.cr	E-mail: consejero@aresep.go.cr
----------------------------	-----------------------	------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

La Nación 12 A 5-12-17



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES
www.sutel.go.cr

CONVOCA A

Audiencia Pública

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

Fijación de la tarifa para el período 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **lunes 8 de enero de 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p. m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su posición (*oposición o coadyuvancia*) **-en forma oral** en la audiencia pública (*para lo cual debe presentar su documento de identidad vigente*) **-o por escrito firmado** (*en este caso se debe adjuntar copia de su documento de identidad vigente*); en las oficinas de la Autoridad Reguladora en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(*): **audienciassutel@aresep.go.cr** hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben estar sustentadas con las razones de hecho y derecho que se consideren pertinentes e indicar un medio para recibir notificaciones (*correo electrónico, número de fax, apartado postal o dirección exacta*).

En el caso de personas jurídicas, las posiciones (*oposición o coadyuvancia*) deben ser interpuestas por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente donde se haga constar su representación.

Se informa que la presente propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01720-2017** y se puede consultar en la Dirección General de Operaciones, en las instalaciones de la SUTEL, en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. y siguiente dirección electrónica: **www.sutel.go.cr/audiencias/publicas**

Asesorías e información adicional: comunicarse al correo electrónico: **audienciassutel@aresep.go.cr** o a la línea gratuita número 800-88-SUTEL (800-88-7-8835).

(* 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, además el tamaño de dicho correo electrónico no puede exceder a 10,5 megabytes.

Marta Monge Marín
Dirección General de Atención al Usuario

Información 8000-273737	Teléfono 2506-3200	Fax 2215-6002	Chat del usuario www.aresep.go.cr	E-mail: consejero@aresep.go.cr
----------------------------	-----------------------	------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

La Tega S-12-17 P11

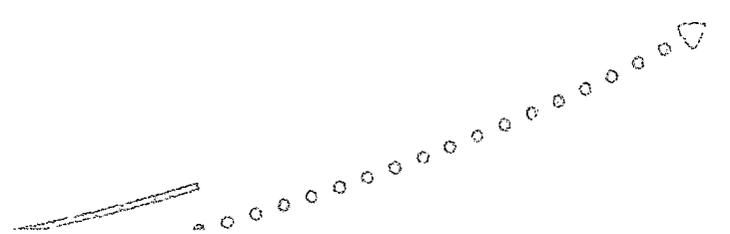
000858

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que el folio **0859** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, es confidencial por lo cual se extrae para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

CONVOCA A

Audiencia Pública

SUTEL 6 DIC'17 PM2:07

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

Fijación de la tarifa para el período 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **lunes 8 de enero de 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su posición (*oposición o coadyuvancia*) ► **en forma oral** en la audiencia pública, (*para lo cual debe presentar su documento de identidad vigente*) ► **o por escrito firmado** (*en este caso se debe adjuntar copia de su documento de identidad vigente*): en las oficinas de la Autoridad Reguladora en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico^(*): audienciassutel@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben estar sustentadas con las razones de hecho y derecho que se consideren pertinentes e indicar un medio para recibir notificaciones (*correo electrónico, número de fax, apartado postal o dirección exacta*).

En el caso de personas jurídicas, las posiciones (*oposición o coadyuvancia*) deben ser interpuestas por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente donde se haga constar su representación.

Se informa que la presente propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01720-2017** y se puede consultar en la Dirección General de Operaciones, en las instalaciones de la SUTEL, en el horario de 8:00 am a 4:00 pm y siguiente dirección electrónica: www.sutel.go.cr/audiencias/publicas

Asesorías e información adicional: comunicarse al correo electrónico audienciassutel@aresep.go.cr o a la línea gratuita número 800-88-SUTEL (800-88-7-8835).

() 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, además el tamaño de dicho correo electrónico no puede exceder a 10,5 megabytes.*

 sutel
GESTIÓN DOCUMENTAL
NI: <u>13517-2017</u>
GESTIÓN N°: <u>GCO-TMI-1720-2017</u>
Para consultas sobre estado de este trámite favor

Dirección General de Atención al Usuario.—Marta Monge Marín.—1 vez.—O. C. N° OC-2808-17.
—Solicitud N° 102587.—(IN2017195973).

000860

06 de diciembre de 2017
09919-SUTEL-DGM-2017

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

**ASUNTO: Fecha de la audiencia pública – Solicitud Tarifaria del
Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2018
Expediente: GCO-TMI-01720-2017**

Estimada señora:

Se le informa que la audiencia pública para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, se llevará a cabo el día lunes 08 de enero del 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.), de manera presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Dado lo anterior, se le solicita remitir a más tardar el jueves 21 de diciembre del 2017 a la Lic. Laura Arroyo Hernández de la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP a través del correo electrónico arroyohl@aresep.go.cr y copia al correo electrónico yuliana.ugalde@sutel.go.cr, lo siguiente:

- Nombre y puesto del funcionario del Sistema de Emergencias 9-1-1 que hará la exposición de los aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada para el periodo 2018.
- Archivo con la presentación que realizará el funcionario en la audiencia pública

Agradecemos la atención y el seguimiento respectivo a los asuntos indicados en este oficio.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Walther Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

CC: CAL, YUA

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

gestiondocumental@sutel.go.cr

000862

 *** REPORTE ERROR DE TX ***

FUNCION DE TRANSMISION NO FUE COMPLETA

TX/RX #	2662
TEL DESTINO	25222764
ID DESTINO	
HORA INI	06/12 15:52
T. USADO	00'52
PAGINAS ENVIADAS	0
RESULTADO	MAL

107



06 de diciembre de 2017
 09919-SUTEL-DGM-2017

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

**ASUNTO: Fecha de la audiencia pública – Solicitud Tarifaria del
 Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2018
 Expediente: GCO-TMI-01720-2017**

Estimada señora:

Se le informa que la audiencia pública para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, se llevará a cabo el día lunes 08 de enero del 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.), de manera presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Dado lo anterior, se le solicita remitir a más tardar el jueves 21 de diciembre del 2017 a la Lic. Laura Arroyo Hernández de la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP a través del correo electrónico arroyohl@aresep.go.cr y copia al correo electrónico yuliana.ugalde@sutel.go.cr, lo siguiente:

- Nombre y puesto del funcionario del Sistema de Emergencias 9-1-1 que hará la exposición de los aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada para el periodo 2018.
- Archivo con la presentación que realizará el funcionario en la audiencia pública

Agradecemos la atención y el seguimiento respectivo a los asuntos indicados en este oficio.

Atentamente,

 *** REPORTE TX ***

000863

TRANSMISION OK

TX/RX #	2663
TEL DESTINO	25222764
ID DESTINO	
HORA INI	06/12 16:45
T. USADO	00'43
PAGINAS ENVIADAS	1
RESULTADO	OK



06 de diciembre de 2017
 09919-SUTEL-DGM-2017

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

**ASUNTO: Fecha de la audiencia pública – Solicitud Tarifaria del
 Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2018
 Expediente: GCO-TMI-01720-2017**

Estimada señora:

Se le informa que la audiencia pública para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, se llevará a cabo el día lunes 08 de enero del 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.), de manera presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Dado lo anterior, se le solicita remitir a más tardar el jueves 21 de diciembre del 2017 a la Lic. Laura Arroyo Hernández de la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP a través del correo electrónico arroyohl@aresep.go.cr y copia al correo electrónico yuliana.ugalde@sutel.go.cr, lo siguiente:

- Nombre y puesto del funcionario del Sistema de Emergencias 9-1-1 que hará la exposición de los aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria planteada para el periodo 2018.
- Archivo con la presentación que realizará el funcionario en la audiencia pública

Agradecemos la atención y el seguimiento respectivo a los asuntos indicados en este oficio.

De: Notificaciones
Enviado el: miércoles 6 de diciembre de 2017 03:45 p.m.
Para: 'gmejia@911.go.cr'; 'kperez@911.go.cr'; 'jbolanos@911.go.cr'
CC: Yuliana Ugalde
Asunto: 09919-SUTEL-DGM-2017 - Fecha de Audiencia Pública
Datos adjuntos: 09919-SUTEL-DGM-2017.pdf

Buenas Tardes,

Adjunto oficio **09919-SUTEL-DGM-2017** para su respectiva información.

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

Se despide muy atentamente,



* M^a Teresa Mojica Agüero
* Gestión Documental
* T. 4000-0114
* 800 - 88 - SUTEL
* 800 - 88 - 78835
* Apartado 151-1200
* San José - Costa Rica

Memorando



Fecha: 7-12-2017

N°: 4288-DGAU-2017/35494

8000 273737 (ARESEP)
T +506 2506.3290
F +506 2215.6052

A: SUTEL
Departamento de Gestión Documental

Ref.: Publicación en Diarios

Correo electrónico
cmora@aresep.go.cr

C:

Apartado
936-1000
San José – Costa Rica
www.aresep.go.cr

De: Laura Arroyo Hernández
Dirección General de Atención al Usuario

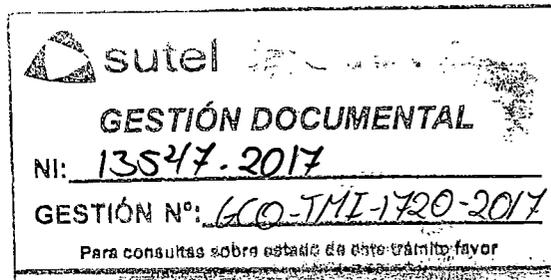
Solicito incorporar el siguiente documento:

SUTEL 7 DIC'17 am10:08

Publicación de la convocatoria a la audiencia pública en el Alcance 293
a La Gaceta 229 del 4 de diciembre de 2017.

Expediente GCO-TMI-01720-2017

Edo



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

CONVOCA A

Audiencia Pública

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

Fijación de la tarifa para el período 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **lunes 8 de enero de 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su posición (*oposición o coadyuvancia*) ► **en forma oral** en la audiencia pública, (*para lo cual debe presentar su documento de identidad vigente*) ► **o por escrito firmado** (*en este caso se debe adjuntar copia de su documento de identidad vigente*): en las oficinas de la Autoridad Reguladora en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(*): audienciassutel@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben estar sustentadas con las razones de hecho y derecho que se consideren pertinentes e indicar un medio para recibir notificaciones (*correo electrónico, número de fax, apartado postal o dirección exacta*).

En el caso de personas jurídicas, las posiciones (*oposición o coadyuvancia*) deben ser interpuestas por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente donde se haga constar su representación.

Se informa que la presente propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01720-2017** y se puede consultar en la Dirección General de Operaciones, en las instalaciones de la SUTEL, en el horario de 8:00 am a 4:00 pm y siguiente dirección electrónica: www.sutel.go.cr/audiencias/publicas

Asesorías e información adicional: comunicarse al correo electrónico audienciassutel@aresep.go.cr o a la línea gratuita número 800-88-SUTEL (800-88-7-8835).

(* *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, además el tamaño de dicho correo electrónico no puede exceder a 10,5 megabytes.*

Dirección General de Atención al Usuario.—Marta Monge Marín.—1 vez.—O. C. N° OC-2808-17.—Solicitud N° 102587.—(IN2017195973).

000866

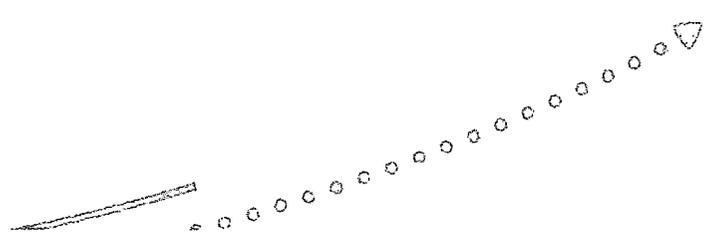
Alcance 293
Gaceta 229
4 dic 2017

Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los folios del **0867** al **0875** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Béjarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



 sutel GESTIÓN DOCUMENTAL NI: <u>13801-2017</u> GESTIÓN N°: <u>GCO-TMI-1720-2017</u> <small>Para consultas sobre estado de este trámite favor hacer referencia al N° de expediente.</small>
--



AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SUTEL 13 DIC'17 PM 3:39
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO. Oficio 4318-DGAU-2017/35701. San José, a las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del 8 de diciembre de dos mil diecisiete.

EXPEDIENTE: GCO-TMI-01720-2017.

RESULTANDO

1. Que mediante la publicación en el Alcance N° 293, a La Gaceta N° 229 del día 4 de diciembre del 2017 y en los diarios La Teja y La Nación, del día 5 de diciembre del 2017, se comunicó la convocatoria de la audiencia pública para exponer la **Propuesta tarifaria solicitada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, para la fijación de la tarifa para el periodo 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía-voz-(fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1, expediente GCO-TMI-01720-2017, que se llevará a cabo el día lunes 8 de enero del 2018 a las 17 horas y 15 minutos (5:15 p.m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.
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".

Es público, es suyo, es de todos
 Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
 a todos nos conviene



POR TANTO

Conforme el artículo 267 de la Ley General de la 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 la audiencia pública, programada para el día **lunes 8 de enero del 2018**.

Asimismo, se habilita hasta la hora de inicio de la 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

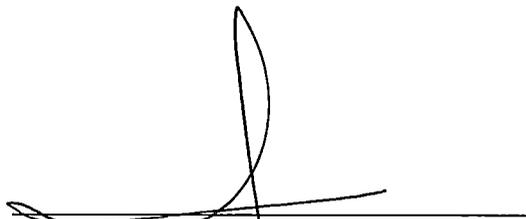
C: Expediente: **GCO-TMI-01720-2017**.

ECC/LAH



Referencia

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que el **NI-13961-2017** con los folios del **0878** al **0879** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, es confidencial por lo cual se extrae para conformar el legajo correspondiente.



Alba Nidia Rodríguez
Jefa de Gestión Documental

