

LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIA 9-1-1

Expediente N.º 20.471

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

La relevancia durante 22 de años de existencia, desde 1995, del Sistema de Emergencias 9-1-1 ha sido fundamental en la vida del costarricense, logrando cumplir a cabalidad el objetivo para el cual fue creado; sin embargo, se necesita la actualización de algunos parámetros que aseguren la continuidad del servicio ciudadano que se presta con eficiencia, considerando la evolución, dinamismo y apertura de la industria de telecomunicaciones, así como el crecimiento de la población, el aumento en la cantidad de llamadas atendidas en el 9-1-1, el estado socioeconómico y la seguridad del país que aumenta la cantidad de incidentes de emergencia que se atienden, todo lo cual afecta el entorno en que opera el Sistema.

El aumento en la población y los avances en la tecnología han generado un aumento en la demanda del servicio, en desproporción con el crecimiento de la institución, razón por la cual es necesario realizar una reforma de la ley que permita cubrir las necesidades de la población y garantizar la modernización y el aseguramiento del servicio a largo plazo.

Para mejorar el nivel de servicio actual es requisito fundamental aumentar la inversión en redundancia de la infraestructura tecnológica -tanto software como hardware-, así como la cantidad de operadores y posiciones en el Centro de Operaciones, que los ingresos que se reciben actualmente no permiten.

El financiamiento del Sistema se obtiene del resultado que se cobra por concepto del uso telefónico, pero en la actualidad se ha generado un desgaste financiero que puede acarrear grandes consecuencias, hay varias razones por las que se presenta este efecto, la más relevante es la reducción de los ingresos de los servicios de voz provenientes de la telefonía tradicional, tanto fija como móvil, como resultado del efecto de sustitución de los servicios de telecomunicaciones, que se ha experimentado en el mercado y que se ha acentuado a partir del 2012, pues las facilidades de comunicación y aplicaciones a través de los datos, tales como WhatsApp, SKYPE, VIBER, entre otros, tanto por mensajería, como por voz IP, han desplazado sustancialmente el consumo de servicios de telefonía móvil y fija tradicionales, haciendo así que la reducción de ingresos e insostenibilidad del Sistema peligre.

Desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones se han realizado distintos esfuerzos por modificar la Ley N.º 7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-

1-1, a efecto de actualizar su condición al entorno, en particular, la relacionada con el financiamiento del Sistema.

Se tiene registro de varios proyectos de reforma, sin embargo, fue hasta enero 2015, fecha en que se ejecuta una efectiva separación administrativa y financiera contable del ICE, que la necesidad de modificación de la ley adquiere mayor dimensión. Durante el 2017, la baja en la recaudación de ingresos, aunado con el aumento del tipo de cambio ha agotado la holgura de los ingresos, si se analizan además las condiciones de mercado, recién publicadas por Sutel, en el marco de las estadísticas del sector de telecomunicaciones 2016 y se vislumbran proyecciones a futuro, se estima crítico e imprescindible para el país la actualización de los términos que refieren la Ley de Creación del Sistema de Emergencias y su ajuste de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 8642, Ley General de Telecomunicaciones.

La realización del fin público que justificó la creación de la institución requiere que se dote de capacidad y autonomía al Sistema, de forma que pueda ejercer sus competencias y atribuciones, con capacidad financiera y administrativa para hacer frente a los costos operativos y de inversión, así como mejorar su capacidad de gestión en función de los objetivos legales que le han sido encomendados. Los efectos de la sistemática reducción de ingresos de los últimos años inhiben de planificar la inversión que la plataforma tecnológica de avanzada que el país requiere que el Sistema de Emergencias incorpore, para una mejor atención.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 ha jugado un papel fundamental en el desarrollo del país en la atención de las llamadas de emergencias de la población y su coordinación con las instituciones de respuesta en las últimas dos décadas, manteniendo básicamente sus mismas funciones, pero aumentando su independencia, mejorando su estructura y fortaleciendo su financiamiento.

El crecimiento social, poblacional, las necesidades de acceso a servicios, el aumento de la criminalidad y todos los factores sociales que afectan el desarrollo humano, así como el avance en materia de telecomunicaciones y el surgimiento de las nuevas tecnologías hacen necesario que se aseguren los recursos necesarios para incorporar nuevos medios de comunicación y otros cambios no avistados en la norma original y que son fundamentales para garantizar la prestación del servicio de forma oportuna y eficiente, y que le permita a la institución una mayor adaptabilidad al entorno.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 es modelo a nivel latinoamericano en cuanto a la coordinación e integración en la atención de llamadas, a pesar de la falta de actualización que se ha sufrido en la última década por las limitaciones de inversión en tecnología e innovación. Su fortalecimiento es una responsabilidad histórica para las instituciones que intervienen en el proceso, ya que de no existir el 9-1-1 el país se enfrentaría a un retroceso y conllevaría a consecuencias que afectarían tanto a la población como a las instituciones adscritas, algunas que se pueden mencionar son:

- a) Los ciudadanos tendrían que llamar independientemente a cada una de las instituciones de respuesta, perdiéndose la integración de un único número de emergencia. El acceso único simplifica la realización de estas llamadas, en especial para personas con discapacidad, adultos mayores y niños, entre otros.
- b) Cada una de las instituciones tendría que adaptar o desarrollar su infraestructura tecnológica para poder recibir, documentar y tramitar las llamadas de emergencias de su competencia.
- c) Si cada institución recibe y tramita de forma aislada sus propias emergencias se perdería la oportunidad de la acción conjunta, lo que a su vez se reflejaría en un aumento de los costos de operación y el riesgo de desatención de alguna de las instituciones.
- d) Los tiempos de atención y respuesta podrían resultar más prolongados.
- e) El Sistema de Emergencia 9-1-1 filtra todas aquellas llamadas indebidas y falsas para evitar que las instituciones de respuestas desperdicien recursos por salidas en falso, y esto pone en riesgo la atención de las verdaderas emergencias.
- f) Las instituciones tendrían que iniciar una gestión de adquisición de infraestructura tecnológica, disponibilidad de espacio físico y contratación y capacitación de recurso humano, que respalde todo el proceso de atención de las llamadas a nivel nacional, requiriendo una inversión considerable y generando una multiplicidad en la infraestructura necesaria.
- g) Las instituciones adscritas tendrían que realizar una inversión adicional para educar a la población en cuanto a los tipos de llamada que cada uno atiende y los números a través de los cuales se atenderían sus llamadas, todo lo anterior aumentaría el costo operativo.
- h) No se contaría con canales de comunicación interinstitucionales para la atención de las emergencias cotidianas y cuando ocurren eventos de gran magnitud.

Por las razones expuestas, someto a consideración de las señoras diputadas y los señores diputados el presente proyecto de ley.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIA 9-1-1

TÍTULO I
CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1- Creación y aplicación

Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional, como institución semiautónoma del Estado, con personalidad jurídica propia e independencia administrativa. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

ARTÍCULO 2- Definiciones

Agentes de percepción: Son los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que facturan al usuario final el monto correspondiente por los servicios disponibles al público y que perciben el porcentaje correspondiente a la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Central de llamadas: Plataforma tecnológica atendida por personal especializado, para la recepción de las llamadas o reportes en situaciones de emergencia.

Comisión Coordinadora: Comisión técnica que integra a los representantes de alto nivel de las instituciones adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1, encargada de implementar los procedimientos de acción derivados de las llamadas de emergencia.

Despacho: Son las oficinas de las unidades de apoyo, creadas en cada institución representada en la Comisión Coordinadora, para dar respuesta a las situaciones de emergencia realizadas por medio de llamadas o reportes del usuario final.

Emergencia: Situación de peligro o desastre, que pone en riesgo la vida, la seguridad de personas o sus bienes, que la o las personas que la sufren no pueden mitigar por sí mismas sus efectos y se requiere, para este fin, una acción inmediata por parte de grupos o de personal especializado de las instituciones de respuesta.

Incidente de emergencia: Evento con alta probabilidad de riesgo para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes, recibido a través de la central de llamadas, que requiere ser atendido, codificado, registrado y tramitado según las características de la emergencia presentada.

Institución adscrita: Institución u órgano para la atención de los eventos de emergencia que conforma la Comisión Coordinadora.

Jerarca: Superior jerárquico colegiado del Sistema, quien ejerce la máxima autoridad.

Llamada de emergencia: Acción que realiza el usuario por medio del número de emergencias 9-1-1 y a través de los medios tecnológicos disponibles cuando se encuentra en situación de peligro para su vida o sus bienes.

Llamada indebida: Toda llamada obscena, que sugiera contenido sexual; insultante, que exprese improperios u ofensas; o que represente una falsa alarma.

Memoria anual: Documento resumen de la gestión anual del Sistema de Emergencias 9-1-1, que se elabora en el primer trimestre de cada año, con fecha de cierre a diciembre anterior, que contiene al menos informes de actividades, financieros y de resultados importantes para los intereses públicos.

Operador de servicios de telecomunicaciones: Persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.

Presupuesto: Instrumento que expresa en términos financieros el plan anual operativo de cada institución, mediante la estimación de los ingresos probables y los egresos necesarios, para cumplir con los objetivos y las metas de los programas presupuestarios establecidos.

Proveedor de servicios de telecomunicaciones: Persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización.

Recargo: Multa administrativa, consecuencia de violar la prohibición de utilizar el Sistema para llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsas emergencias.

Red de telecomunicaciones: Sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada.

Reportes de emergencia: Son los comunicados de una situación de emergencia, por vía telefónica, mensajería o cualquier otro mecanismo y medio que la tecnología permita.

Sistema de Emergencias 9-1-1: Institución semiautónoma de servicio público, que integra a las instituciones de respuesta en la atención de los eventos de emergencia por medio de protocolos y procedimientos interinstitucionales, a través de un único número telefónico de tres dígitos.

Sistema: Sistema de Emergencias 9-1-1.

Sutel: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Tasa de financiamiento: Es el porcentaje aprobado por la Sutel, que se utiliza para calcular sobre la facturación de telecomunicaciones, el monto correspondiente al ingreso del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Tasa: Tasa es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.

Unidades de apoyo: Unidades especializadas de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1, creadas por ley, cuyas funciones constituyen actividades ordinarias de cada institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Junta Directiva del Sistema.

Usuarios: Son todos aquellos demandantes del servicio que realizan llamadas de emergencia.

Servicios de telecomunicaciones disponibles al público: Servicios que se ofrecen al público en general a cambio de una contraprestación económica.

TÍTULO II CAPÍTULO I

ARTÍCULO 3- Funciones

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

a) El Desarrollo y mantenimiento de un sistema de recepción, tramitación y transferencia de las llamadas de emergencia a las instituciones u organizaciones de respuestas adscritas o incorporadas al Sistema, sea vía telefónica, de mensajería o cualquier otro mecanismo y medio que la tecnología permita.

b) Realizar las labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los usuarios, que integre, con el más alto nivel tecnológico, digitalización y de óptima calidad los canales de comunicación entre las instituciones adscritas al Sistema.

c) Mantener un programa permanente de capacitación para el desarrollo de los funcionarios del Sistema y de las Unidades de Apoyo. Para tal efecto el Sistema podrá suscribir acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales.

d) Ejecutar los procedimientos, planes de comunicación y trámites necesarios, establecidos por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 24 de esta ley y aprobados por la Junta Directiva, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad.

e) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública la actualización de los planes anuales de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.

ARTÍCULO 4- Potestades

Para el cumplimiento de sus funciones, el Sistema de Emergencias contará con las siguientes potestades y competencias:

a) El suministro o la contratación de servicios y celebración de cualquier convenio, contrato y alianzas con personas de derecho público o privado, nacionales o internacionales.

b) Comprar, vender, arrendar, donar, constituir fideicomisos, usufructuar bienes muebles e inmuebles y servicios, así como invertir en títulos valores y recibir donaciones.

c) Plantear las acciones administrativas o judiciales que correspondan.

d) Ejercer la administración de su patrimonio.

ARTÍCULO 5- Prerrogativas del Sistema de Emergencia.

a) Sus bienes son inembargables.

b) Ejecutoriedad de las resoluciones válidas, eficaces o anulables que el Sistema dicte en asuntos de su competencia y en el tanto no exista resolución judicial firme en contrario.

c) Exoneración de toda tasa, impuesto o tributo, nacional o municipal, presente y futuro o franquicia postal.

d) Las directrices que emanan de la Junta Directiva del Sistema, en cuanto a la atención inmediata y eficiente de las llamadas en situaciones de emergencia, resultan de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos que integran la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1.

e) La herramienta informática que se haya acordado utilizar para la recepción y trámite de las llamadas en situaciones de emergencia es de uso obligatorio por parte de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, para lo que se debe consignar toda la información requerida en cada uno de los casos que se atiende, conforme las directrices tomadas por la Junta Directiva del Sistema de Emergencias 9-1-1.

CAPÍTULO II SECCIÓN I

DIRECCIÓN SUPERIOR DEL SISTEMA DE EMERGENCIA 9-1-1

LA JUNTA DIRECTIVA Y SUS FUNCIONES

ARTÍCULO 6- Integración

El órgano máximo de dirección del Sistema será la Junta Directiva, integrada por cinco miembros, de la siguiente manera:

- a) El o la gerente general del Sistema, quien la presidirá
- b) Un representante del Ministerio de la Presidencia
- c) Un representante del Ministerio de Salud
- d) Un representante del Ministerio de Hacienda
- e) Un representante de la Sutel

La Junta Directiva elegirá de su seno un vicepresidente, quien sustituirá al presidente en caso de impedimento o ausencia en el ejercicio de sus atribuciones y deberes. También nombrará a un secretario, según lo establecido en la Ley de Administración Pública.

Cuando estén ausentes el presidente y el vicepresidente de la Junta, esta nombrará a uno de sus miembros como un presidente ad hoc para el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 7- Requisitos

Para ser miembro de la Junta Directiva es necesario:

- a) Ser costarricense por nacimiento o naturalización, con diez años de residencia en el país como mínimo.
- b) No estar inhabilitado para ejercer cargos públicos.

No podrán ser designados miembros de la Junta Directiva quienes estén ligados entre sí o con jefes de departamento o funcionarios de más alto nivel de la institución, por parentesco de consanguinidad o afinidad, hasta el tercer grado inclusive. Tampoco podrán serlo personeros o empleados del propio Sistema de Emergencia.

Cuando, con posterioridad al nombramiento, se compruebe la existencia de alguno de los impedimentos a que se refiere el párrafo anterior se considerará nula la designación del miembro. Si la causa del impedimento es sobreviniente, caducará el nombramiento desde el momento en que surgió esa causa.

ARTÍCULO- Período

Los miembros de la Junta Directiva serán designados por períodos de cuatro años, a partir del 1° de junio del año en que inicie el mandato presidencial de la República, conforme lo establece el artículo 134 de la Constitución Política. Sus nombramientos deberán efectuarse en los últimos quince días del mes de mayo del año correspondiente.

El Consejo de Gobierno, a solicitud de la Junta Directiva, ratificará los nombramientos interinos para sustituir a los directores que no puedan concurrir a sesiones, justificadamente, por períodos no menores a un mes ni mayores a seis meses.

En caso de sustitución de directores, por remoción justificada, renuncia, fallecimiento o por cualquier otra causa, el nombramiento se hará dentro de los quince días siguientes a la fecha en que quede el puesto vacante y dicho nombramiento tendrá vigencia por el resto del período.

ARTÍCULO 9- Causas de remoción

Las personas integrantes de la Junta Directiva podrán ser removidas de sus cargos si incurrir en cualquiera de las siguientes causales:

- a) Violación de algunas de las disposiciones prohibitivas o de precepto obligatorio contenidas en las leyes, los decretos o los reglamentos aplicables al Sistema de Emergencia.
- b) Violación a la confidencialidad de la información de los usuarios que custodian el Sistema.
- c) Responsabilidad por actos u operaciones fraudulentas o ilegales.
- d) En caso de sobrevenir citación a juicio penal contra una persona integrante de la Junta Directiva, esta será suspendida del ejercicio de sus funciones por el Consejo de Gobierno hasta tanto haya sentencia condenatoria en firme.
- e) Inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos establecida por la autoridad competente.
- f) Inasistencia a tres sesiones ordinarias consecutivas sin causa justificada, a juicio de la Junta Directiva.
- g) Incapacidad o impedimento físico para desempeñar sus funciones durante un lapso de seis meses o más.

En todos los casos señalados en este artículo, la Junta Directiva informará al Consejo de Gobierno para que este determine si procede y ejecute la separación del cargo.

No obstante lo anterior, el director será separado de su cargo mientras se realiza la investigación. En tal caso, el Consejo de Gobierno deberá nombrar a un director interino que lo sustituya por el tiempo durante el cual se extienda la investigación, conforme a los procedimientos establecidos en el reglamento de esta ley.

ARTÍCULO 10- Reglamentación

La Junta Directiva dictará un reglamento para su funcionamiento interno y su organización, el cual requerirá para su aprobación y su reforma al menos de la mitad más uno del total de los miembros.

ARTÍCULO 11- Dietas

La asistencia puntual, a las sesiones, de los miembros de la Junta Directiva que no perciban un salario del Estado, les dará derecho a cobrar dietas y estas serán las únicas remuneraciones que podrán percibir por sus servicios en el desempeño de sus funciones. Por vía reglamentaria y conforme a las disposiciones de la Ley General de la Administración Pública y otras normas conexas se regularán el monto y el límite de esas dietas.

ARTÍCULO 12- Funciones

La Junta Directiva del Sistema de Emergencia 9-1-1 tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejercer las atribuciones que la presente ley le confiere.
- b) Aprobar, modificar o improbar los presupuestos ordinarios y extraordinarios de la institución.
- c) Autorizar la contratación de empréstitos nacionales, previa aprobación de las autoridades competentes, así como proponer la constitución de fideicomisos dentro del sistema bancario nacional.
- d) Gestionar la contratación de empréstitos extranjeros destinados al impulso del desarrollo de la plataforma tecnológica para el trámite de las llamadas en situaciones de emergencia.
- e) Aprobar la memoria anual.
- f) Conocer los estados financieros del Sistema de Emergencias.
- g) Solicitar los informes que correspondan al gerente general, a fin de evaluar la marcha de la institución y garantizar la transparencia institucional, así como ordenar la realización de evaluaciones y auditorías externas.

- h) Nombrar al auditor y al subauditor internos, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- i) Nombrar y remover al gerente general de la institución. Dicho nombramiento se hará por seis años y podrá ser reelegido. La votación, tanto para el nombramiento como para la remoción, será por mayoría calificada de la Junta Directiva.
- j) Aprobar los reglamentos internos y de servicio de la institución, en relación con los demás aspectos de esta ley, el Poder Ejecutivo procederá a dictar los reglamentos de ejecución necesarios, a propuesta de la institución, con fundamento en lo dispuesto en los incisos 3) y 18) del artículo 140 de la Constitución Política.
- k) Velar por la buena marcha de la institución.
- l) Aprobar la organización interna de la institución.
- m) Conocer y pronunciarse sobre los informes de auditoría.

SECCIÓN II GERENCIA GENERAL Y SUS FUNCIONES

ARTÍCULO 13- Nombramiento y período

La Junta Directiva nombrará un o una gerente general, quien debe contar con formación profesional y demostrada experiencia en administración, deseable con conocimientos o experiencia en infocomunicación; su nombramiento será por un período hasta de seis años y podrá ser reelegido. Tendrá a su cargo la administración del Sistema de Emergencia, de acuerdo con esta ley, los reglamentos y las funciones que le asigne la Junta Directiva.

Se dedicará a tiempo completo y de manera exclusiva al cumplimiento de sus funciones y no podrá desempeñar ningún cargo público ni ejercer profesiones liberales.

ARTÍCULO 14- Funciones del o la gerente general

Son funciones de quien ejerce la gerencia general:

- a) Representar al Sistema de Emergencias en el cumplimiento de las funciones establecidas en esta ley y cualesquiera otras que le correspondan, así como en las leyes y los reglamentos aplicables, acatando las directrices del Poder Ejecutivo.
- b) Contribuir a la ejecución de las políticas institucionales.
- c) Promover los proyectos de ley que se estimen necesarios para el cumplimiento de los objetivos que en esta ley se establecen.

- d) Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva los presupuestos ordinarios, extraordinarios, sus modificaciones y el plan operativo institucional.
- e) Incoar las acciones judiciales o administrativas correspondientes, en defensa de los derechos de la institución, transigir o someter a arbitraje los litigios que este tenga y otorgar los poderes judiciales y extrajudiciales indispensables para la debida atención de sus negocios.
- f) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución, concederles licencias e imponerles sanciones, de conformidad con la normativa vigente.
- g) Atender las relaciones de la institución con los personeros del Gobierno y sus dependencias, con las demás instituciones del Estado y con otras entidades nacionales o extranjeras.
- h) Comunicar a las jerarquías de las instituciones adscritas aquellas situaciones que se consideren contrarias a los preceptos de esta ley.
- i) Ejercer las atribuciones que la presente ley le confiere.
- j) Adjudicar las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios conforme la ley, previa recomendación técnica respectiva, hasta el monto correspondiente a las licitaciones públicas fijadas para esta institución por la Contraloría General de la República.
- k) Promover ante con el Ministerio de Educación Pública la inclusión de unidades anuales de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.
- l) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- m) Proponer, a la Junta Directiva, la creación de las unidades administrativas y servicios que considere necesarios para el mejor cumplimiento de las funciones de la institución.
- n) Autorizar, con su firma, los valores y los documentos que determinen las leyes y los reglamentos del Sistema de Emergencia.
- ñ) Vigilar el correcto desarrollo de la política institucional señalada por la Junta Directiva y la realización de los planes de trabajo y la ejecución de los presupuestos ordinarios y extraordinarios.
- o) Ejercer las demás funciones y atribuciones que le correspondan, de conformidad con la ley, los reglamentos y las disposiciones de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 15- Sanciones

La persona que ejerza la Gerencia General, la Auditoría y Subauditoría del Sistema de Emergencia, que permita operaciones contrarias a la ley o a los reglamentos aplicables, responderá con sus bienes por las pérdidas que tales actos ocasionen, sin perjuicio de las demás sanciones y penas que les correspondan, según el ordenamiento jurídico vigente.

Las faltas a los deberes de esta ley acarrearán sanción para los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 y de las instituciones u órganos adscritos a la Comisión Coordinadora que, siendo responsables de acatar las directrices de coordinación en la atención inmediata y eficiente de las llamadas en situaciones de emergencia, no las cumplan, según lo dispuesto en la Ley de la Administración Pública.

Cuando los operadores del servicio de telecomunicaciones no brinden los datos del usuario o de localización de los usuarios y se generan llamadas maliciosas pagarán en forma solidaria una suma única de US\$ 40 por cada registro comprobado, de conformidad con los datos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Los funcionarios del Sistema o de las unidades de apoyo que infrinjan lo dispuesto en el inciso c) artículo 29 de esta ley, sobre la confidencialidad de la información, serán sujetos de responsabilidad ante lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

SECCIÓN III AUDITOR (A), SUBAUDITOR (A) Y SUS FUNCIONES

ARTÍCULO 16- Dependencia orgánica y regulaciones administrativas
El Sistema de Emergencias contará con una auditoría interna, que dependerá orgánicamente de la Junta Directiva y le serán aplicables las regulaciones administrativas que se enmarcan en el artículo 24 de la Ley General de Control Interno; ejercerá la vigilancia y fiscalización de todas las dependencias del Sistema, así como las demás funciones y atribuciones que le corresponden, de conformidad con capítulo IV de la Ley N.º 8292.

La Auditoría funcionará bajo la autoridad y dirección de un auditor o auditora, quien deberá ser contador (a) público autorizado; tendrá independencia funcional y de criterio, estará ubicado dentro de las categorías del Sistema de Emergencias 9-1-1, con un nivel inferior al del o la gerente general, pero superior al que se disponga para el o los puestos de los procesos operativos de más alto rango. Los funcionarios nombrados al efecto estarán sujetos a las disposiciones de la Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno, de 31 de julio de 2002, y en lo que al efecto establezca el reglamento de control interno respectivo.

ARTÍCULO 17- Facultades
Las dependencias del Sistema de Emergencia, contempladas dentro de la competencia institucional de la auditoría interna, estarán obligadas a presentarle al

auditor (a) toda la información pública que este les solicite, en la forma y en el plazo que él mismo determine, conforme a la normativa aplicable.

El auditor o auditora y los funcionarios de su dependencia, autorizados por él, contarán con todas las potestades contempladas en la Ley General de Control Interno, por lo que tendrán libre acceso a todos los libros, los documentos, los valores y los archivos de la institución. Los funcionarios y empleados estarán obligados a prestarle ayuda para el mejor desempeño de sus funciones de vigilancia y fiscalización.

ARTÍCULO 18- Nombramiento del auditor (a) y subauditor (a)

La Junta Directiva nombrará con el voto favorable de mayoría calificada de sus miembros al auditor (a) y al subauditor (a), para ejercer las funciones señaladas en las leyes de la República.

El nombramiento se hará por tiempo indefinido, se realizará por concurso público, siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno. La remoción de estos funcionarios, por justa causa, deberá hacerse conforme lo dispone el artículo 31 de la Ley General de Control Interno.

SECCIÓN VI COMISIÓN COORDINADORA

ARTÍCULO 19- Conformación

Constitúyase la Comisión Técnica del Sistema de Emergencias 9-1-1, integrada por un representante y su suplente, cuando corresponda, de cada una de las siguientes instituciones y organismos:

- a) Sistema de Emergencias 9-1-1
- b) Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
- c) Centro Nacional de Intoxicaciones y Caja Costarricense de Seguro Social
- d) Cuerpo de Bomberos
- e) Ministerio de Seguridad Pública
- f) Dirección General de Tránsito
- h) Organismo de Investigación Judicial
- i) Cruz Roja Costarricense
- j) Instituto Nacional de las Mujeres
- k) Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor

Los funcionarios designados para esta Comisión Técnica requieren laborar, dentro de las instituciones de respuesta, en puestos de alto nivel, en un área vinculada directamente con la atención de las llamadas en situaciones de emergencia.

El representante del Sistema de Emergencias 9-1-1 presidirá la Comisión, que funcionará según lo establecido en el capítulo III del título II de la Ley General de la Administración Pública. Sus miembros no devengarán dietas.

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

ARTÍCULO 20- Atribuciones de la Comisión

Son atribuciones de la Comisión Coordinadora:

- a) Dictar las políticas de coordinación, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Participar en representación de las instituciones adscritas, en la realización de campañas sobre el uso del Sistema, propiciadas por la Presidencia Ejecutiva.
- c) Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- d) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.
- e) Reportar a la gerencia general del sistema las actuaciones de las instituciones adscritas, que se consideren contrarias a los preceptos de esta ley.
- f) Establecer los procedimientos para análisis y seguimiento de las quejas e inconformidades presentadas ante las respectivas contralorías de servicio.

ARTÍCULO 21- Unidades de apoyo

Créase en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora un despacho institucional, el cual se configura como una unidad especializada de apoyo al Sistema Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades estarán constituidas por las actividades ordinarias de cada institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, los incidentes de emergencias que se le reporten por medio de la central de llamadas, como única plataforma de comunicación que el Sistema 9-1-1 provee, documentando la información correspondiente, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora en cuanto a procedimientos y protocolos interinstitucionales.

Las instituciones y organismos adscritos evaluarán la gestión de las unidades de apoyo (despachos) de acuerdo con la metodología que se defina y apruebe por parte de ellas mismas, con el propósito de conocer la eficiencia y la calidad en la atención de las llamadas y reportes. La Comisión Coordinadora brindará seguimiento a las acciones de mejora aplicadas por las instituciones, el impacto en

el servicio, así como a la atención de quejas e inconformidades, presentando un informe semestral a la gerencia general del Sistema.

CAPÍTULO III RÉGIMEN PATRIMONIAL Y FINANCIERO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS

SECCIÓN I PATRIMONIO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS

ARTÍCULO 22- Bienes y recursos

El patrimonio del Sistema de Emergencias está constituido por los siguientes bienes y recursos:

- a) Los terrenos, los edificios, los equipos, vehículos y, en general, todos los bienes muebles e inmuebles que componen el patrimonio del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) La subvención que se le asigne al Sistema de Emergencia, en el presupuesto ordinario de la República y los aportes adicionales que se le reconozcan en los presupuestos extraordinarios estatales o de las instituciones descentralizadas.
- c) El producto de los empréstitos internos y externos que se contraten para los mismos propósitos.
- d) Los fondos y demás bienes y obligaciones pertenecientes al Sistema de Emergencias.
- e) El producto de sus resultados netos.
- f) Los bienes donados a la institución por personas físicas o jurídicas, privadas y públicas, para el cumplimiento de los fines de esta ley; para tal efecto, se autoriza a todas las instituciones públicas para que donen bienes y recursos al Sistema.
- g) El Sistema tendrá plena libertad para presupuestar, como propios, los recursos que reciba de cualquier Institución o fondo estatal, con la debida aprobación de la Contraloría General de la República y asignarlos a las partidas cuando lo estime oportuno.
- h) Los recursos que se le asignen mediante leyes especiales.
- i) Los intereses y réditos que genere la inversión de recursos.

ARTÍCULO 23- Previsiones de ley

Los bienes y los recursos que constituyen el patrimonio del Sistema de Emergencia solo podrán ser aplicados para los fines previstos en esta ley.

ARTÍCULO 24- Convenios y alianzas

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior y atendiendo a razones de conveniencia pública y de orden práctico, el Sistema de Emergencia podrá suscribir convenios o alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas, cuando ello favorezca el cumplimiento de los fines y objetivos de esta ley.

ARTÍCULO 25- Tasa de financiamiento

Créase el Fondo del Sistema de Emergencias 9-1-1, el cual será destinado, exclusivamente, al financiamiento de las actividades de dicho órgano. El Fondo estará constituido por:

a) Una tasa sobre la facturación total de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Dicha tasa será fijada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, a más tardar en junio de cada año. En el evento que la Superintendencia no fije la tasa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tasa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tasa será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del Sistema de Emergencias 9-1-1, para lo cual se considerará como administración tributaria.

Los contribuyentes de esta tasa son los suscriptores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y serán agentes de percepción de este tributo toda institución, compañía, empresa o similar que brinde esos servicios, los cuales deberán transferir la totalidad del dinero facturado directamente al Sistema de Emergencias 9-1-1, sin costo alguno para este último, dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente posterior al período de facturación, en los medios, la forma y las condiciones que establezca el Sistema de Emergencias 9-1-1. De esta tasa se excluye únicamente el monto cancelado por concepto de impuesto sobre las ventas y cualquier otro tributo. Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de atraso en la realización de la transferencia de fondos, todo agente de percepción estará en la obligación de pagar un interés, junto con el tributo adeudado, a una tasa que deberá ser equivalente a la tasa básica pasiva fijada por el Banco Central de Costa Rica más el treinta por ciento de dicha tasa. Los intereses deberán calcularse tomando como referencia las tasas vigentes desde el momento en que debió cancelarse el tributo hasta su pago efectivo. Para efectos de este tributo, en lo no dispuesto en esta ley, se aplica supletoriamente el Código de Normas y Procedimientos Tributarios. La Superintendencia de Telecomunicaciones certificará anualmente, al cierre del período fiscal para cada operador autorizado, los montos de ingresos registrados por los servicios objeto de esta tasa, a efecto de que el Sistema de Emergencias 9-1-1 proceda a su verificación, liquidación y cobro conforme corresponda, en caso de existir diferencias respecto a los registros presentados por los operadores mensualmente.

b) Los ingresos que genere la venta de servicios y tecnología a nivel nacional o internacional.

- c) Los aportes financieros del Estado, mediante presupuestos ordinarios y extraordinarios de la República y los que realicen las instituciones descentralizadas y los demás entes públicos.
- d) Los aportes económicos de las instituciones integrantes del Sistema de Emergencias, para lo cual quedan autorizadas por esta norma.
- e) Los aportes voluntarios que brinden los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, los cuales serán deducibles del impuesto sobre la renta.
- f) Las donaciones, las herencias y los legados provenientes de personas físicas o jurídicas, las instituciones públicas o privadas, nacionales o internacionales.
- g) Los créditos que se obtengan de entidades financieras, nacionales o internacionales, que operen legalmente en Costa Rica.
- h) Los réditos que el fondo genere.
- i) Saldos de caja del Sistema de Emergencias 9-1-1, de períodos pasados para financiar gastos de inversión.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 podrá constituir fideicomisos para la administración de los recursos de su Fondo. En este caso, los fondos y rendimientos de estos deberán invertirse en las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez; los recursos y su administración serán objeto de control por parte de la Contraloría General de la República.

SECCIÓN II LAS EMERGENCIAS

ARTÍCULO 26- Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones e información, así como de cualquier otro servicio que permita la comunicación de las emergencias al Sistema de Emergencias 9-1-1:

- a) Diseñar y operar un sistema de telecomunicaciones eficiente que permita a todas las personas, acceder al sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Garantizar el libre acceso al Sistema de Emergencia 9-1-1 sin costo directo o indirecto para la población, que permita atender, transferir y completar la atención de las llamadas o reportes de emergencias.
- c) Facilitar los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 determine necesarios para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, garantizando la atención del flujo de llamadas o reportes de emergencia realizados

por la población en los centros de atención que el Sistema de Emergencias 9-1-1 habilite.

d) Brindar los datos del servicio y de localización del usuario que disponga del acceso al servicio.

e) En su condición de agentes de percepción de la tasa tributaria, incluirán en la facturación telefónica mensual el monto correspondiente y lo trasladarán al 9-1-1 a más tardar veintidós días posteriores del mes facturado, para lo cual presentarán una declaración jurada del periodo fiscal mensual.

f) Pagar la diferencia que se genera de las declaraciones juradas respecto al cierre que para tal efecto realiza la Sutel.

g) No será responsabilidad de los proveedores de servicio los costos de implementación, operación y mantenimiento de las plataformas de comunicación del Sistema de Emergencia 9-1-1 y los despachos autorizados.

ARTÍCULO 27- Confidencialidad de la información

a) Se declara confidencial la información generada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 y los centros de despachos autorizados.

b) Esta información solo podrá ser entregada a entes judiciales competentes previa solicitud escrita de esta o, en su defecto, a la persona que demuestre poseer la titularidad del servicio y ser parte involucrada en la gestión de los incidentes.

c) Los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 y de los órganos adscritos en la atención de la emergencia deben guardar la confidencialidad de la información generada al operar el Sistema con ocasión del ejercicio de las facultades dadas por esta ley para salvaguardar la seguridad y el derecho de los usuarios a la autodeterminación informativa. Esta obligación perdurará aun después de finalizada la relación laboral con el Sistema o con las instituciones adscritas. Los datos de carácter personal serán recopilados únicamente para cumplir con el objetivo para el cual fue creado el Sistema de Emergencias 9-1-1 y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dicho fin.

ARTÍCULO 28- Uso limitado del equipo

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

ARTÍCULO 29- Recurso humano

El Sistema de Emergencias 9-1-1 deberá contar con personal suficiente y altamente capacitado para cumplir eficaz y eficientemente con la atención de las llamadas de emergencia. Deberá realizar las solicitudes de plazas de acuerdo con el incremento sistemático de las incidencias en el país.

ARTÍCULO 30- Salario único

Se autoriza al Sistema de Emergencias 9-1-1 a implementar la modalidad de salario único.

ARTÍCULO 31- Jornadas

Por la naturaleza del servicio, se exceptúa al Sistema de Emergencias 9-1-1 de la aplicación del tope de las jornadas diarias reguladas en la Constitución Política, sin sobrepasar las jornadas semanales que regula dicha norma.

ARTÍCULO 32- Prohibiciones

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas indebidas o reportar situaciones de falsas emergencias.

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

ARTÍCULO 33- Recargo (creación de peligro: creación y modificación)

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un diez por ciento (10%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada indebida emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio telefónico. Cada una de las llamadas indebidas restantes que se realicen en el mismo mes calendario desde el mismo servicio telefónico serán multadas con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en igual forma.

La multa se aplicará al titular del servicio telefónico, en su condición de responsable directo del buen uso del servicio que ha solicitado.

Quedan excluidas de la aplicación de las multas prescritas anteriormente las llamadas realizadas por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad.

ARTÍCULO 34- Debido proceso y prueba

Antes de dictar la resolución que fije la multa por el uso indebido del Sistema de Emergencias 9-1-1, el órgano director del procedimiento dará audiencia al titular del servicio telefónico por el término de cinco días hábiles, para que formule sus alegatos y presente sus pruebas de descargo. Transcurrido dicho período, el asunto quedará listo para dictar el acto final, que deberá hacerlo el órgano competente dentro del plazo improrrogable de tres días hábiles. Contra lo resuelto cabrá el recurso de reposición previsto en el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública.

La comunicación de los actos del procedimiento se realizará de conformidad con la Ley N.º 8687, Notificaciones Judiciales.

Constituirán plena prueba del uso indebido del servicio brindado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, la información generada por su sistema de cómputo, así como los demás medios probatorios idóneos permitidos por la tecnología y las leyes.

ARTÍCULO 35- Cobro

En la facturación del titular del servicio de telecomunicaciones los proveedores de los servicios de telecomunicaciones e información incluirán la multa impuesta mediante resolución firme.

ARTÍCULO 36- Destino del monto

El monto obtenido por recargos originados en llamadas indebidas entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, podrá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación, enlaces, equipo e instalaciones, propios y de los despachos o unidades de apoyo.

La Junta Directiva deberá valorar, en el momento de preparar y aprobar el presupuesto ordinario, los proyectos que las instituciones antes mencionadas le presenten y señalar cuáles serán incluidos para su financiamiento. Los servicios o bienes que las instituciones soliciten y que la Junta Directiva apruebe serán trasladados a la institución solicitante en condición de donación; para ello, el Sistema queda autorizado expresamente.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 37- Derogación

Deróguese la Ley N.º 7566, de 18 de diciembre de 1995, Creación del Sistema de Emergencias 911.

TRANSITORIO I- Para todos los efectos, el Sistema de Emergencias garantizará los derechos de los funcionarios que actualmente laboran en la institución, para lo el traslado y la transición de todo el personal hacia la nueva institución semiautónoma.

TRANSITORIO II- Los actuales funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 que no deseen continuar prestando sus servicios al Sistema y lo manifiesten por escrito ante sus jefaturas, dentro de los seis meses posteriores a la entrada en vigencia de la presente ley, recibirán las prestaciones legales correspondientes.

TRANSITORIO III- Los actuales funcionarios que continúen prestando sus servicios para el Sistema de Emergencias 9-1-1 mantendrán las condiciones de los

créditos y obligaciones ya otorgados con el Fondo de Ahorro y Garantías del Instituto Costarricense de Electricidad a la fecha de la promulgación de esta ley, conservando las mismas condiciones crediticias que se pactaron; los ahorros institucionales y personales serán liquidados a la fecha de cancelación de estos con los intereses que hayan devengado. Las condiciones descritas cambiarán solamente en el momento que el funcionario no continúe la relación laboral con el Sistema. Las obligaciones pendientes de cancelación de aquellos funcionarios que terminen la relación laboral con el Sistema se regirán de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Fondo de Ahorros.

TRANSITORIO IV- Los actuales funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 que continúen prestando sus servicios y que tengan deudas pendientes con el Fondo de Ahorro y Garantía del Instituto Costarricense de Electricidad que no superen los ahorros institucionales y personales, le serán liquidados estos ahorros una vez vigente la presente ley.

TRANSITORIO V- Los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 adscritos al régimen de pensión complementaria del Instituto Costarricense de Electricidad que deseen que sus aportes sean trasladados a una operadora de pensiones autorizada por la Superintendencia de Pensiones deberán manifestarlo por escrito a la entrada en vigencia de la presente ley. Los funcionarios que no deseen que los aportes sean trasladados a otra operadora recibirán los montos aportados en su totalidad a la entrada en vigencia de dicha ley.

TRANSITORIO VI- El saldo de las cuentas interinstitucionales deudor o acreedor, entre el Sistema de Emergencias 9-1-1 y el Instituto Costarricense de Electricidad, por concepto de servicios de apoyo, será condonado en su totalidad a la entrada en vigencia de la presente ley.

TRANSITORIO VII- La presente ley será reglamentada en un plazo máximo de seis meses a partir de su publicación.

Rige 1 año después de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

Rolando González Ulloa
DIPUTADO

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente Ordinaria de Gobierno y Administración.