



07 de setiembre de 2021
911-CC-2021-0089

Señor
Román Macaya Hayes
Presidente Ejecutivo
Caja Costarricense de Seguro Social

Asunto: Impacto calidad y oportunidad de servicio en la atención de las llamadas de emergencias por la aplicación de la regla fiscal
Ref. 911-DI-2021-3478

Estimado señor:

Se traslada para su conocimiento el acuerdo 30-08-2021-01 en firme, emitido por la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 en la Sesión Extraordinaria 13-2021 realizada el 30 de agosto del 2021, que textualmente indica:

1. Que el 30 de abril del 2021 la administración recibió el oficio STAP-0893-2021 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, donde solicita rectificar el monto de gasto corriente máximo a ejecutar en el 2021 para el cumplimiento de la Regla Fiscal, de conformidad con los artículos 3° y 22 del Decreto Ejecutivo No. 41641-H y sus reformas, comunicado mediante el oficio STAP-0704-2021, limitando al Sistema de un presupuesto de $\text{¢}4.733,01$ millones a $\text{¢}4.477,27$ millones. Lo cual fue informado a esta Comisión Coordinadora el 10 de mayo del 2021 mediante el oficio 911-DI-2021-1941.
2. Que en la Sesión Ordinaria 08-2021 del 20 de mayo del 2021 la Comisión Coordinadora conoció el tema y acordó:

ACUERDO 20-05-2021-03:

1. *Dar por recibido el oficio 911-DI-2021-1941, sobre el comunicado STAP-0893-2021 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda con el límite de gasto corriente establecido para el presupuesto 2021.*
2. *Instruir a la administración para que proceda con el planteamiento de las consultas necesarias al Grupo ICE, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República y Procuraduría General de la República, con la intención de lograr la no aplicación de la regla fiscal amparándose en los aspectos que fueron presentados ante la Comisión Coordinadora, principalmente amparándose en la válvula de escape por la situación de la crisis nacional ocasionada por la pandemia por el COVID-19, la cual ha afectado contundentemente la ejecución presupuestaria del año 2020 y de igual manera la ejecución en proceso del periodo 2021.*



3. *Avalar la solicitud externada por la Dirección de dar todo el apoyo posible para evitar la disminución del presupuesto ordinario 2021 del Sistema de Emergencias 9-1-1, considerando la disminución histórica en los ingresos recaudados mediante su tasa de financiamiento, los procesos presupuestarios a la baja presentados de manera extraordinaria durante los últimos cinco años, la administración y ejecución austera de los egresos que han propiciado el superávit acumulado institucional; mismo que no ha sido ejecutado en bienes duraderos sino que ha facilitado la prestación del servicio a la ciudadanía ante la inestabilidad del mercado de telecomunicaciones y la ejecución esperada de los ingresos esperados.*

*Todos los miembros presentes de la Comisión Coordinadora están de acuerdo con la moción y votan positivamente. **ACUERDO EN FIRME***

3. Que la administración el 25 de mayo del 2021 realizó consulta a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria mediante correo electrónico sobre la procedencia de la aplicación de la regla fiscal al Sistema de Emergencias 9-1-1.

Que el 27 de mayo del 2021 recibió respuesta con el oficio STAP-1045-2021, el cual indica:

“...es importante indicar que en lo referente a lo argumentado por la institución sobre qué sus ingresos provienen de una tasa de financiamiento establecida por la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, tampoco se considera un factor eximente por cuanto dicho artículo no contempla una aplicación diferenciada según el tipo de fuentes de ingresos que perciben las entidades y órganos del SPNF.”

“... en relación a lo indicado por la institución donde señala que los egresos ocasionados por la pandemia, no estaban considerados en el presupuesto inicial y que constituyeron gastos extraordinarios aprobados por la CGR con el uso de recurso del superávit de años anteriores. Según lo establecido en la Ley No. 9635 en su artículo 16, inciso a), de su Título IV y su Reglamento en el artículo 23, la institución debe solicitar a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), la aplicación de la cláusula de escape de la Regla Fiscal, para que se comunique al Presidente de la República y al Ministerio de Hacienda el monto que se dedicará a la atención de la emergencia por el Covid-19 y posteriormente se comunique mediante oficio a la Asamblea Legislativa lo que corresponda.”

4. Que en virtud de la limitación debido a la aplicación de la regla fiscal la administración debió proceder con las siguientes acciones en el actual presupuesto 2021 y se plantearon para el presupuesto 2022:
 - a. Congelamiento de salarios y eliminación del presupuesto de plazas vacantes.
 - b. Eliminación del tiempo extraordinario en el área Administrativa.
 - c. Disminución del tiempo extraordinario en Operaciones y Soporte Tecnológico.



- d. Ajuste de las transferencias corrientes de acuerdo con el histórico.
 - e. Revisión de servicios y mantenimiento de los contratos continuados, debido a que son compromisos ineludibles para la continuidad del servicio.
 - f. Postergación de proyectos como APP 9-1-1.
 - g. Proyecciones conservadoras del tipo de cambio.
5. Que en los últimos 5 años el crecimiento interanual de incidentes ronda el 3%, incluso el efecto pandemia del 2020 a un 9,5% lo que correspondió a un crecimiento no esperado de incidentes de 145 971, siendo una de las técnicas para afrontarlo la creación de plazas, situación que no se ha podido realizar desde el año 2019 y que consecuentemente por las limitaciones del gasto de operación impuestas por la regla fiscal no podrá ser ejecutada y que redundará directamente en la completación de llamadas, no lográndose atender al menos 2 300 llamadas de emergencia diarias.
6. Que el hecho de no poder incorporar en presupuesto 2021 y 2022 la creación de nuevas plazas de operadores también afecta directamente el tiempo que debe esperar un usuario para que su llamada sea atendida, la norma internacional recomienda que una persona no debe esperar más de 10 segundos para ser atendida, aceptándose en el caso del Sistema de Emergencias 9-1-1 como norma un 90% de llamadas atendidas en menos de 10 segundos, presentándose en este momento niveles de servicio que rondan el 72%, lo que significa que aproximadamente 2 400 llamadas al día, únicamente durante el año 2021, se han visto afectadas.
7. Que la operación normal de las condiciones del sistema informático interno para la atención de los reportes de emergencia conocido como IPC, el cual se encuentra instalado en cada despacho institucional, debe ser soportado por medio de mantenimiento interno. Actualmente no se cuenta con 5 puestos del área administrativa, siendo que dos de ellos corresponden al área de tecnologías de información, además de que, considerando la disminución de tiempo extraordinario por la aplicación de la regla fiscal, podría existir una afectación directa por un eventual problema en la plataforma.
8. Que existe una afectación directa a las instituciones que forman parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 en cuanto a la creación, crecimiento, fortalecimiento y traslado de despachos ya que no se podrán asumir los costos



relacionados con los servicios contratados por equipo de comunicación, líneas de datos, líneas telefónicas y hardware, que se encuentran bajo la modalidad de arrendamiento. Lo anterior redundará directamente en la eficiencia en la atención de las emergencias por parte de las instituciones que conforman el Sistema.

9. Que se verán afectados sectores vulnerables de la población porque no será posible habilitar y poner en funcionamiento la aplicación App 9-1-1 dirigida a facilitar el ingreso de reportes por parte de los niños, adolescentes y las personas con discapacidad auditiva. Además, se informa que el jueves 19 de agosto de 2021 se recibió un Recurso de Amparo por parte de una persona sorda solicitando el reconocimiento a sus derechos de ser atendidos por el 9-1-1.
10. Que, con ocasión de la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19, el 9-1-1 asumió la tarea encomendada de la Línea de Atención Ciudadana 13-22 (LAC 13-22) que ha significado para el Sistema una mayor ejecución presupuestaria, en cuanto equipos y aplicaciones informáticas.

ACUERDO 30-08-2021-01:

1. Confirmar que esta Comisión Coordinadora es consciente de la afectación estratégica que provoca la aplicación de la regla fiscal y su consecuente recorte al presupuesto del 9-1-1.
2. Comunicar al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, con base en la situación descrita en los considerandos, de las consecuencias sobre la afectación de la calidad y oportunidad de servicio en la atención de las llamadas de emergencias y solicitar el apoyo a la gestión que se ha venido realizando con respecto a su exención de la regla fiscal.
3. Notificar a los Jerarcas Institucionales sobre la situación que atraviesa el Sistema de Emergencias 9-1-1 y solicitar el apoyo a la gestión que se ha venido realizando con respecto a su exención de la regla fiscal.

Todos los miembros presentes de la Comisión Coordinadora están de acuerdo con la moción y votan positivamente. **ACUERDO FIRME.**



En virtud de lo anterior, se adjunta el oficio 911-DI-2021-3478, con información detallada de la situación supra indicada, que fue remitido por la Administración del Sistema a las autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo.

Agradeciendo de antemano la colaboración brindada, se suscribe,

Atentamente,
Comisión Coordinadora

Juan de la Cruz Brenes Solera
Presidente

JBS/kips



Sr. Daniel Quesada Rodríguez, Titular Comisión Coordinadora
Sra. Mónica Ingianna Mora, Suplente Comisión Coordinadora
Sra. Elena Amuy Jiménez, Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1
Archivo de gestión