

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

- *Carta de Gerencia CG 1-2024*
- *Informe Final*

San José, 10 de abril de 2025

Señores
Sistema de Emergencias 9-1-1
Presente

Estimados señores:

Según nuestro contrato de servicios, efectuamos la visita de auditoría externa del período 2024, al *Sistema de Emergencias 9-1-1* y con base en el examen efectuado, notamos ciertos aspectos referentes al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad; los cuales sometemos a consideración de ustedes en esta carta de gerencia CG 1-2024.

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

Agradecemos una vez más la colaboración brindada por los funcionarios y colaboradores del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, y estamos en la mejor disposición de ampliar o aclarar el informe adjunto en una sesión conjunta de trabajo.

MURILLO Y ASOCIADOS, S.A.
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado No. 3736
Póliza de Fidelidad N.º 0116FID000697713
Vence el 30 de setiembre de 2025

“Exento del timbre de Ley 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición del artículo 8”.

Trabajo realizado en el Sistema de Emergencias 9-1-1

A continuación, presentamos los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicadas durante nuestra visita al *Sistema de Emergencias 9-1-1*, así como los resultados obtenidos:

a) *Procedimientos Generales*

- *Lectura de Actas de la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1*

Realizamos la lectura de actas de la Comisión, correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024.

- *Revisión y lectura de Informes de Auditoría Interna*

- Solicitamos y dimos lectura a los diferentes Informes de Auditoría Interna del Sistema al 31 de diciembre del 2024.
- Dimos lectura al informe AUDITORIA INTERNA INFORME N°911-AI-2024-001, AUDITORÍA ESPECIAL DE LOS SALDOS DE LAS CUENTAS BANCARIAS, PERIODO DEL 01 ENERO 2024 AL 31 D EDICIEMBRE DEL 2024, donde se detallan los siguientes hallazgos:

<p>Ausencia de Procedimiento para Conciliaciones Bancarias</p> <p>El departamento de Finanzas carece de un procedimiento establecido para la realización de conciliaciones bancarias, lo cual contraviene las normativas de control interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE). Valorar el oficio 911-FI-2024-0147 del 16 enero del 2024.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar e implementar un procedimiento detallado y claro para la conciliación de cuentas bancarias, siguiendo las mejores prácticas y las directrices establecidas por la normativa de control interno. 2. Proporcionar capacitación adecuada al personal involucrado en el proceso de conciliación bancaria, para garantizar su correcta ejecución y comprensión. 3. Establecer mecanismos de revisión y supervisión periódica, para asegurar el cumplimiento continuo del procedimiento y la detección temprana de posibles desviaciones o irregularidades.
<p>Ausencia de Procedimiento para el registro de ingresos y certificados a plazo fijo</p> <p>La falta de un procedimiento formal y específico, para el registro de ingresos y certificados a plazo fijo en la institución</p>	<p>Es recomendable que la administración valore establecer un procedimiento formal y detallado para el registro de los ingresos y certificados a plazo fijo, basado únicamente en los estados de cuenta proporcionados por los bancos correspondientes. Este procedimiento debe incluir pautas claras sobre la revisión, aprobación y autorización de dichas transacciones, así como la documentación necesaria para respaldarlas adecuadamente. Además, se sugiere que este procedimiento sea comunicado de manera efectiva a todo el personal involucrado en el proceso contable, con capacitación adicional si es necesario, para garantizar su correcta implementación y cumplimiento. Esta acción no solo mejorará la precisión y transparencia de los registros financieros, sino que también fortalecerá el cumplimiento normativo y la confianza en la gestión financiera de la institución.</p>

- Dimos lectura al Servicio Preventivo de Asesoría, Acerca de la Ejecución Presupuestaria año 2024, de acuerdo con la Liquidación Presupuestaria de ese mismo año, que presenta un análisis detallado, sobre el Cumplimiento de Ejecución Presupuestaria por Objetivo 2024 que no alcanzaron un nivel de avance del 80%. Este análisis considera las posibles causas potenciales de las discrepancias, los aspectos negativos derivados y los riesgos institucionales, con sugerencias para cada línea:

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
Genérico	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	€25 236 659,77	€24 294 465,42	96,3%
Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	€3 975 331 863,67	€3 797 765 362,03	95,5%
Genérico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	€40 490 620,00	€33 776 361,03	83,4%
Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	€49 314 862,05	€37 067 669,54	75,2%
Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	€6 135 476,00	€5 044 635,43	82,2%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente.	€24 457 203,26	€4 865 575,26	19,9%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€417 620 811,14	€237 333 214,37	56,8%
Genérico	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	€7 647 237,00	€5 767 995,22	75,4%
Genérico	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€12 758 892,00	€9 008 754,96	70,6%
Genérico	Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€150 000,00	€137 499,80	91,7%
Genérico	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€8 347 500,00	€8 328 653,23	99,8%
Genérico	Gestionar los riesgos de factores psicosociales laborales en el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€794 000,00	€922 301,85	116,2%
Genérico	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	€12 600 000,00	€11 960 261,26	94,9%
Estratégico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	€697 243 227,17	€578 291 933,38	82,9%
	Total	€5 278 128 352,06	€4 754 564 682,78	90,1%

La Administración se encuentra atendiendo ambos informes a través de planes correctivos

b) Ambiente de Control Interno

- Desarrollamos la aplicación del Cuestionario de Control Interno, para evaluar el cumplimiento de los controles implantados en el **Sistema**, sobre la normativa emitida por la **Contraloría General de la República**.
- Desarrollamos lectura del Plan Operativo Institucional correspondiente al periodo 2024, para conocer los alcances de la labor del **Sistema** durante el año en análisis.

c) Información Presupuestaria

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

d) Caja y Bancos

- Solicitamos, revisamos, evaluamos y comparamos el auxiliar de las cuentas bancarias, del **Sistema** al 31 de diciembre de 2024.
- Solicitamos las conciliaciones bancarias, para revisar los siguientes procedimientos:
 1. Cotejamos el saldo según libros en las conciliaciones bancarias con el saldo mostrado en los estados financieros.
 2. Cotejamos el saldo según bancos con el saldo en el estado de cuenta bancaria que el banco mantiene con las diferentes entidades bancarias, al 31 de diciembre del 2024.
 3. Efectuamos una prueba aritmética en cada una de las conciliaciones bancarias a la fecha de corte.
 4. Analizamos las partidas pendientes de registro en los libros o en bancos, y su antigüedad.
- Efectuamos el envío de confirmaciones de saldos a las diferentes entidades con las cuales el **Sistema** mantiene cuentas bancarias al 31 de diciembre del 2024.

e) Inversiones

- Realizamos cédulas sumarias con el fin de determinar las variaciones entre diciembre 2024 y diciembre 2023 en los saldos de las cuentas que componen las inversiones.
- Revisión de los saldos de las inversiones en títulos y valores y de los procedimientos de control interno establecidos para ellas.
- Realizamos y cotejamos el recálculo de los intereses por cobrar y ganados registrados al 31 de diciembre del 2024.

- Cotejamos el saldo de los estados de cuenta de las inversiones con lo registrado en libros al 31 de diciembre del 2024.
- Realizamos los envíos de las confirmaciones de inversiones con saldo al 31 de diciembre del 2024.

f) Cuentas por cobrar

- Cotejamos los saldos del registro auxiliar de las cuentas por cobrar con los mostrados en los estados financieros al 31 de diciembre del 2024.
- Realizamos revisión del informe de cada operación individual mantenida en el auxiliar para determinar la antigüedad del saldo y analizamos las condiciones de recuperabilidad.
- Realizamos revisión de los documentos fuente de cada una de las operaciones expresadas en el auxiliar del Sistema.
- Analizamos la información expuesta en las Notas presentadas en los estados financieros, contra la información aportada por la contabilidad.

g) Inventarios

- Cotejamos los saldos de los registros auxiliares de los diferentes tipos de inventario con los mostrados en los estados financieros al 31 de diciembre del 2024.
- Verificamos la existencia de documentación respaldo de la toma física efectuada durante el período 2024.
- Revisamos los asientos de ajuste producto de la toma física al final del periodo.
- Realizamos una toma física de una muestra de las líneas consignadas en el inventario de la Sede Central, a la fecha del desarrollo de la prueba, para validar los controles sobre este.
- Analizamos las condiciones del sistema de información para el manejo del inventario.

h) Propiedad, planta y equipo

- Cotejamos el registro auxiliar con el mayor general al 31 de diciembre del 2024.
- Calculamos el valor en libros de los activos al 31 de diciembre del 2024, además, desarrollamos prueba de depreciación.
- Efectuamos el Recalculo de la depreciación acumulada y gasto por depreciación acumulado al 31 de diciembre del 2024.
- Evaluamos los controles y la existencia de toma física de activos al 31 de diciembre del 2024.

- Solicitamos una muestra de las adiciones y retiros al 31 de diciembre del 2024.
- Consultamos sobre la existencia de políticas de capitalización, deterioro y el desarrollo de tomas físicas de activos, que permitan validar la existencia de activos.

i) Otros Activos

- Analizamos el manejo de las pólizas con que cuenta el Sistema de Emergencias, sus registros y aplicación.
- Efectuamos el envío de confirmaciones de seguros por concepto de pólizas al 31 de diciembre del 2024.
- Revisamos el control de la cuenta de otros activos 1.1.9.02.01. Registros transitorios por un saldo de ¢250.239.637 al cierre del 31 de diciembre del 2024.

j) Cuentas por pagar

- Cotejamos el registro auxiliar con el mayor al general al 31 de diciembre del 2024.
- Efectuamos el envío de confirmación al Instituto Nacional de Electricidad, con quien el Sistema de Emergencias 9-1-1, mantenía una obligación al 31 de diciembre, en las cuentas “Otros documentos internos varios a pagar”, el saldo principal y los intereses en la cuenta “Títulos y Valores de la Deuda Pública”.
- Solicitamos, analizamos y verificamos, como hechos subsecuentes, el registro de la condonación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, de la deuda indicada en el punto anterior.
- Efectuamos el envío de confirmaciones de saldos a los diferentes proveedores con las cuales el **Sistema** mantiene cuentas bancarias al 31 de diciembre del 2024.

k) Retenciones y provisiones

- Realizamos un recálculo de las cuentas de cargas sociales, de enero a diciembre del 2024, para determinar la aplicación de los porcentajes establecidos por Ley sobre los salarios mensuales y compararlos contra las cuentas contables.
- Realizamos un recálculo de la cuenta de aguinaldo, salario escolar y vacaciones por pagar de enero a diciembre del 2024, para determinar la aplicación de los porcentajes establecidos por Ley, sobre los salarios mensuales y comprobar el saldo resultante contra el saldo de las cuentas del balance.

l) Patrimonio

- Analizamos el estado de cambios en el patrimonio con el fin de evidenciar movimientos importantes de la cuenta al 31 de diciembre del 2024.
- Desarrollamos conciliación de la cuenta, para evaluar su conformación y veracidad.

m) Ingresos

- Realizamos una verificación de los ingresos mediante la revisión de los movimientos mensuales y los saldos expresados en el estado de resultados del periodo.
- Desarrollamos análisis del peso relativo de cada subcuenta del Ingreso y su efecto dentro de la estructura de ingresos.
- Efectuamos el envío de confirmaciones de saldos a los diferentes ingresos con las cuales el **Sistema** mantiene cuentas bancarias al 31 de diciembre del 2024

n) Gastos

- Efectuamos un análisis sobre la razonabilidad de los saldos mediante cédulas analíticas para determinar las cuentas de gastos más importantes.
- Realizamos una prueba de egresos mediante la revisión de una muestra de transferencias bancarias con fecha de corte al 31 de diciembre del 2024.
- Solicitamos el detalle de los días de vacaciones acumulados que presentan los funcionarios del Sistema, esto con corte a la fecha de visita de campo de la auditoría.
- Realizamos una prueba de planillas reportadas a la CCSS y al INS, que consiste en la comparación de la información contable relativa a los sueldos, salarios y el reporte de la planilla de la CCSS e INS. Adicionalmente, se verificó mediante el recálculo de dichas cifras, aquellos saldos de pasivo o gasto relacionados con la planilla elaborada el Departamento de planeación.

Conclusiones Generales de Riesgos de Auditoría

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

<i>Área</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>Consideraciones</i>
Ambiente de Control	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Información Presupuestaria	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Caja y Bancos	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Inversiones	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Cuentas por Cobrar	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Inventarios	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Propiedad, Planta y Equipo.	Medio	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas se determinan situaciones detalladas en la CG.
Otros Activos	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Cuentas por Pagar	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Provisiones y Retenciones	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Patrimonio	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Ingresos	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.
Egresos	Bajo	De acuerdo a nuestras pruebas de auditoría efectuadas no se determinaron situaciones que representen un riesgo mayor.

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

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO 1: DEBILIDADES EN EL REGISTRO AUXILIAR DE ACTIVOS FIJOS.

CONDICION:

1. Al realizar las pruebas de auditoría a la cuenta de Bienes no concesionados, encontramos que podría existir error en la estimación para determinar la vida útil de algunos activos, ya que se encuentran depreciados, pero que aún se mantienen en buen estado y se utilizan.

Se detalla algunos bienes concesionados con una vida útil inferior:

CATEGORIA	CLASE	FECHA_ ADQ	VIDA UTIL	MONTO ADQUISICION	Valor Actual
MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA PRODUCCION	Planta elÃ©ctrica	1/2/2007	60	1.809.353	---
MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA PRODUCCION	Planta elÃ©ctrica	30/7/2004	60	12.518.400	---
MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA PRODUCCION	Planta elÃ©ctrica	1/12/2014	60	28.659.426	---
MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA PRODUCCION	Planta elÃ©ctrica	1/2/2007	60	1.809.353	----
MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA PRODUCCION	Planta elÃ©ctrica	1/2/2007	60	1.809.353	---

2. Al efectuar la revisión de la conciliación de los bienes no concesionados, encontramos activos con valor en libros cero, mismos bienes son producto de la separación que el Sistema de
3. Al efectuar la revisión la cuenta de otros activos; se mantiene registros transitorios de transacciones sin movimiento de fondos” por ¢250.239.637 al cierre del 31 de diciembre del 2024, se tienen registradas compras de activos los cuales no se les ha asignado un responsable, ya que el sistema no permite registrar un activo si su respectivo responsable, la misma se ha ido depurando y a la fecha mantiene un saldo ¢ 50.842.862

Se detalla algunos registros transitorios con una antigüedad superior a 100 días:

Fecha	Factura	Documento	Monto	Antigüedad
15/12/2022	00100001010000009616	ELECTRONET S.A fact 00100001010000009616	9.969.362	736
19/10/2023	00100001010000008167	Activo: Head set binaurales	1.527.817	432
19/10/2023	00100001010000008167	Activo: Head set monoaurales	1.107.561	432
19/10/2023	00900001010000034724	Activo: Teléfonos análogos igual o superior al modelo PANASONIC KX-TS500LX,	1.836.250	432

CRITERIO:

Según la NICSP 17 Propiedades, Planta y Equipo, indica los siguientes conceptos:

Definiciones

Párrafo N° 13, inciso A:

Define como vida útil: el periodo durante el cual se espera que un activo esté disponible para su uso por una entidad; o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del activo por parte de la entidad.

Importe depreciable y periodo de depreciación

Párrafo N° 67

El valor residual y la vida útil de un activo se revisarán, como mínimo, en cada fecha de presentación anual y, si las expectativas difirieren de las estimaciones previas, los cambios se contabilizarán como un cambio en una estimación contable, de acuerdo con la NICSP 3, Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.

Medición en el reconocimiento

Párrafo N° 27-28

27-Cuando se adquiere un activo a través de una transacción sin contraprestación, su costo se medirá a su valor razonable en la fecha de adquisición.

28-Un elemento de propiedades, planta y equipo podría ser adquirido a través de una transacción sin contraprestación. Por ejemplo, un promotor puede aportar a un gobierno local unos terrenos con contraprestación cero o simbólica, para permitir al gobierno local desarrollar parques, carreteras o caminos. También se puede adquirir un activo a través de una transacción sin contraprestación mediante el ejercicio de los poderes de embargo o confiscación. En estas circunstancias, el costo de la partida es su valor razonable en la fecha que es adquirido.

EFFECTO:

Podría existir incertidumbre de la integridad y exactitud del registro auxiliar de bienes concesionados al 31 de diciembre del 2024.

RECOMENDACIÓN:

La administración debe de realizar un estudio anual según dicta la NICSP 17 sobre el cambio de estimación del cálculo correctivo de la vida útil de cada activo, esta estimación no debería variar materialmente, por que si no se podría tomar como error contable y no como cambio en estimación. Además, debe de realizar una depuración de activos que mantiene su valor en libros cero, reconocer su costo de la partida en su valor razonable en la fecha que fue adquirido para la entidad respectivamente y si no están en uso darles de baja según el debido proceso.

SEGUIMIENTO A CARTAS DE GERENCIA ANTERIORES

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ESTADO
<p>Condición: Mediante el proceso de revisión del control interno relacionado con el retiro de uso de activos depreciables, se observa que durante el periodo se dieron de baja la suma de ¢ 129.063.839.00, si bien la norma contable establece que los activos sujetos a deterioro deben ser liquidados, se observa que dicho proceso no está asociado a una política administrativa de deterioro sobre el tratamiento que se les dará a dichos activos, que se dan de baja.</p>	<p>Proceder a implantar una política de capitalización y de deterioro de los activos depreciables en el Sistema de Emergencias 9-1-1, tal y como se ha recomendado en auditorias anteriores.</p>	<p>EN PROCESO</p> <p>Al 31 de diciembre del 2024 no se cuenta con una política de capitalización y deterioro de activos.</p>
<p>Condición: En la revisión y evaluación del control interno relacionado con políticas, procedimientos (mecanismos de cobro) que deben existir con los operadores, se evidencia por parte de esta auditoría que la Institución carece de dichos procesos.</p>	<p>Actualizar, implementar y divulgar políticas y procedimientos internos por escrito, que establezcan los lineamientos a seguir por parte de los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 en la realización de sus labores, con el fin fortalecer la estructura de control interno.</p>	<p>CORREGIDO</p>
<p>Condición: Al cotejar los ingresos registrados contra las declaraciones emitidas por los operadores, no se puede vincular los montos reportados contra los depósitos bancarios, esta situación es generada porque algunos operadores no realizan la declaración, aunque realizan el pago correspondiente, en algunos casos presentan varios meses en una declaración y su respectivo pago. Debido a esta situación, la administración para llevar un mejor control de los ingresos realiza un cálculo aproximado tomando como referencia los últimos 3 meses declarados.</p>	<p>Se recomienda levantar un listado de los operadores activos, y verificar que estas estén declarando mensualmente y realizando el pago respectivo.</p>	<p>EN PROCESO</p> <p>Al 31 de diciembre del 2024 se puede encontrar una lista de operadores en Consulta Pública de la tasa. Alguno no aplica a la tasa, no todos venden servicios de Telecomunicaciones, ver oficio 911-DI-2025-0195.</p> <p>Se está buscando un acercamiento con la Sutel, se realizó un acercamiento con el colegio de Contadores para que las empresas sepan que deben cancelar mensualmente el pago al 911, Se verifica el pago según el sistema.</p>