

Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



1

Creación del Sistema de Emergencias 911

Ley N.º 7566

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Creación del Sistema de Emergencias 911 | 1 |
| ARTÍCULO 1..... | 3 |
| ARTÍCULO 2..... | 3 |
| ARTÍCULO 3..... | 4 |
| ARTÍCULO 4..... | 7 |
| ARTÍCULO 5..... | 8 |
| ARTÍCULO 6..... | 9 |
| ARTÍCULO 7..... | 10 |
| ARTÍCULO 8..... | 12 |
| ARTÍCULO 9..... | 12 |
| ARTÍCULO 10..... | 13 |
| ARTÍCULO 11..... | 13 |
| ARTÍCULO 12..... | 14 |
| ARTÍCULO 13..... | 14 |
| ARTÍCULO 14..... | 14 |
| ARTÍCULO 15..... | 15 |



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



| | |
|------------------------|----|
| | 2 |
| ARTÍCULO 16..... | 15 |
| ARTÍCULO 17..... | 16 |
| ARTÍCULO 19..... | 17 |
| ARTÍCULO 20..... | 17 |
| ARTÍCULO 21..... | 18 |
| TRANSITORIO ÚNICO..... | 18 |

BUFETE

• DE •

COSTA RICA



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



3

CREACION DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

ARTÍCULO 1

Creación

Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

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

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 7663 de 21 de marzo de 1997)

ARTÍCULO 2

Regulación



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



4

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

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

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 7663 de 21 de marzo de 1997)

ARTÍCULO 3

Funciones.



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



5

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

- a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes. Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.
- b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

(Así reformado el inciso anterior por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

- c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él.
- d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad.
- e) Desarrollar y mantener un sistema que permita la recepción, atención, transferencia y canalización de las comunicaciones, que deban por su



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



6

naturaleza ser atendidas por el Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres (Coavifmu).

Además, deben suministrar asesoramiento, soporte, asistencia, los enlaces necesarios, equipos de datos y comunicaciones y cualquier otro recurso necesario que requiera el Centro Operativo de Atención a La Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las mujeres (Coavifmu) del Instituto Nacional de las Mujeres, para lograr su funcionamiento, objetivo y atender las situaciones encomendadas en la Ley 7801, Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, de 30 de abril de 1998.

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 4° de la ley N° 10158 del 8 de marzo del 2022, "Consolidación del Centro Operativo de atención a la Violencia Intrafamiliar y la Violencia contra las Mujeres (COAVIFMU) y declaratoria de los servicios de atención de la violencia contra las mujeres como servicio esencial")

- f) En colaboración con el Ministerio de Salud, podrá proporcionar el personal, espacio físico para ubicación, equipo de cómputo y tecnológico, conectividad e insumos de operación, para el funcionamiento del Despacho de Apoyo Psicológico del Ministerio de Salud, para el abordaje de ideación suicida o riesgo de comportamiento suicida que presenten las personas que llamen a la línea de Emergencias 9-1-1.



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio

⚖

7

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 1° de la Ley para garantizar la atención psicológica de personas con ideación suicida por medio del Sistema de Emergencia 9-1-1, N° 10725 del 13 de mayo del 2025)

ARTÍCULO 4

Comisión Coordinadora

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

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

⚖

Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



8

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 3° de la ley N° 10158 del 8 de marzo del 2022 "Consolidación del Centro Operativo de atención a la Violencia Intrafamiliar y la Violencia contra las Mujeres (COAVIFMU) y declaratoria de los servicios de atención de la violencia contra las mujeres como servicio esencial")

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

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

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 7663 de 21 de marzo de 1997)

ARTÍCULO 5

Atribuciones de la Comisión

Son atribuciones de la Comisión Coordinadora:

- a) Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



9

b) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.

c) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.

d) Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.

e) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

ARTÍCULO 6

Unidades de apoyo

Créase, en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades constituirán actividades ordinarias de la institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



10

emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora.

ARTÍCULO 7

Tasa de financiamiento.

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de los abonados y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, los costos que demande el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiarán con una tasa de un cero coma setenta y cinco por ciento (0,75%) sobre la facturación mensual de los ingresos totales por servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entendidos estos como los ingresos de los servicios de telefonía móvil, telefonía tradicional, telefonía VoIP, internet (fijo y móvil) y líneas dedicadas, así como el desarrollo y el mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo único de la ley N° 9629 del 19 de noviembre del 2018)

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, en su condición de agente de percepción de esta tasa tributaria, incluirán en



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



11

la facturación mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente.

Asimismo, deberán poner a disposición de la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos facturados a más tardar un mes posterior al periodo de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del periodo fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de mora, se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 de la Ley N.º 4755, Código de Normas y Procedimientos Tributarios, de 3 de mayo de 1971, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



12

ARTÍCULO 8

Dirección

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

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

Dictará las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, al cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencias 9-1-1. Una vez firmes las resoluciones, serán enviadas al departamento de facturación de los operadores de servicios de telecomunicaciones, para que las incluya en el recibo mensual correspondiente.

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 9

Prestación de servicios

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



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



13

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 7663 de 21 de marzo de 1997)

ARTÍCULO 10

Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público: diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, un sistema de telecomunicaciones ágil, moderno y de alta calidad tecnológica, que permita atender y transferir las llamadas, según los requerimientos de los usuarios del Sistema.

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

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 11

Autorización para donar



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



14

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

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

ARTÍCULO 12

Confidencialidad de la información

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

ARTÍCULO 13

Uso limitado del equipo

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

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 14

Leyes aplicables



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



15

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 se le aplicará lo dispuesto en la Ley N.º 8660, Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, de 8 de agosto de 2008, toda vez que es un órgano adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

*(Así adicionado por el artículo 1º de la ley No.7740 de 19 de diciembre de 1997.
Además, ordena correr la numeración subsiguiente)*

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 15

Adición Adiciónase a la ley registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones, No.7425, del 9 de agosto de 1994, el artículo 15 bis, cuyo texto dirá: (Así modificada su numeración por el artículo 1º de la ley No.7740 de 19 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 14 al 15)

ARTÍCULO 16

Prohibiciones

Se prohíbe utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas o reportes indebidos de falsas emergencias. Se consideran indebidos las llamadas o los reportes con contenidos insultantes, bromistas, obscenos, deliberadamente falsos y, en general, todos los que con un juicio razonable de las circunstancias puedan determinarse que no están destinados directamente a reportar emergencias, objetivo para el que fue establecido el Sistema.



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



16

*(Así adicionado por el artículo 1° de la ley No.7949 de 30 de noviembre de 1999.
Además, ordena correr la numeración subsiguiente)*

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 17

Recargo

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada o reporte indebido emanado en el lapso de un mes calendario del mismo servicio de telecomunicaciones.

Cada una de las llamadas o reportes indebidos restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio de telecomunicaciones, serán multados con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado de igual forma. La multa se aplicará al titular del servicio de telecomunicaciones, 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 o los reportes indebidos, realizados por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad.

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley N° 7949 del 30 de noviembre de 1999)

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



17

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley N° 7949 del 30 de noviembre de 1999)

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 8768 del 1 de setiembre de 2009)

ARTÍCULO 19

Cobro

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

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley N° 7949 del 30 de noviembre de 1999)

(Así reformado por el artículo único de la ley N°9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 20

Destino del monto

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inamu) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas,



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



18

relacionados directamente con la atención de las llamadas y los reportes de emergencias.

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

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley N° 7949 del 30 de noviembre de 1999)

(Así reformado por el artículo único de la ley N° 9547 del 25 de abril del 2018)

ARTÍCULO 21

Vigencia Rige a partir de su publicación. (Así modificada su numeración por el artículo 1° de la ley No. 7949 de 30 de noviembre de 1999, que lo traspasó del 16 al 21)

TRANSITORIO ÚNICO

La relación laboral de los funcionarios actuales del Servicio 9-1-1, será asumida por el Sistema de Emergencias 9-1-1. Quienes no deseen continuar laborando para el Sistema, podrán acogerse al pago de los derechos laborales, que les cancelará el Instituto Costarricense de Electricidad.

(NOTA: El artículo 3° de la ley No.7740 de 19 de diciembre de 1997 adiciona tácitamente la presente ley, al señalar que el personal nuevo sólo podrá nombrarse mediante justificación en el presupuesto ordinario o extraordinario



Creación del Sistema de Emergencias 911

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



19

del Instituto Costarricense de Electricidad, el cual deberá ser refrendado por la Contraloría General de la República)



BUFETE

• DE •

COSTA RICA

