

- Que existan condiciones adecuadas que aseguren que no hay riesgo para el personal de campo que actuará en la atención de la emergencia.
- Que haya claridad por parte de los alcaldes sobre las zonas más vulnerables del cantón, tomando en cuenta todos los factores posibles.
- Que haya un plan de emergencia del Comité Municipal que incluya una agenda de trabajo mensual y anual.
- Que haya una instrucción de parte de los jefes institucionales del Estado y Comités Regionales de Emergencia, de que sus directores cantonales se integren al Comité Municipal de Emergencia e incluyan entre sus agendas acciones incluidas en los planes del Comité Municipal de Emergencia.
- Que haya un plan nacional anual de trabajo operativo que integre el seguimiento adecuado de esas agendas cantonales y regionales.
- Que haya una comunicación oficial de los organismos científicos advirtiendo sobre la situación. (Puede ser por escrito o por otras vías comunicativas).
- Que se tenga constatación de alguna situación súbita que se haya presentado, poniendo en riesgo la seguridad de las personas y sus bienes.
- Que se constate de oficio en la práctica por medio de la observación o por reacción de la gente, algún tipo de relación conflictiva.
- Que se plantee verbalmente o por escrito por parte de alguna de las instituciones algún diferendo de carácter operativo por competencias.


- Que haya una situación de emergencia con afectación de personas y animales domésticos comprobada.


Plazos:

Para los procesos el plazo es de inmediato o respuesta en un plazo de diez días, dependiendo de la complejidad de la consulta o petición. O si la situación es evidente y manifiesta.




COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (CNE)

 **Ubicación:** Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas

 **Teléfonos:** 2220-2828
Fax: 2296-3644

 **Web:** www.cne.go.cr

 **Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm



COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Contraloría de Servicios

¿Qué hace la Unidad de Gestión de Operaciones?



¿Qué hace la Unidad de Gestión de Operaciones?

Es la unidad de la organización encargada de ejecutar de manera oportuna las acciones institucionales para los preparativos, respuesta y atención de las emergencias, garantizando accesibilidad a la información y coordinación de la logística, las operaciones de campo y las comunicaciones para facilitar la toma de decisiones del Centro de Operaciones de Emergencia (COE).



Servicios al usuario que presta la Unidad de Gestión de Operaciones

- Atiende incidentes que ingresan por el sistema 9-1-1 y por el Proceso de Telecomunicaciones, por medio de acciones de coordinación de su personal.
- Atiende y resuelve consultas verbales o escritas del público en general así como asesorar a las instancias operativas que lo requieran en áreas de competencia de la CNE.
- Está vigilante por la correcta y oportuna atención de las situaciones de emergencias, competencia directa de la CNE.

- Mantiene activa una agenda nacional que incluya las agendas de trabajo de los CME, destinada principalmente a los preparativos y respuesta a situaciones de emergencia que puedan afectar la vida humana y sus bienes.
- Da seguimiento a situaciones operativas que científicamente han sido avisadas o aparecen súbitamente.
- Modera de intermediación en las relaciones entre las instituciones de respuesta, en algún conflicto que surja sobre competencias que puedan provocar inconvenientes en las acciones operativas.
- Alerta a las autoridades superiores de la CNE y sus similares institucionales de respuesta, sobre situaciones que representen o puedan representar algún riesgo para las personas y sus bienes (tiene que ver con el establecimiento de alertas).
- Suministra ayuda humanitaria a los CE, para que se dé una adecuada atención a las personas y animales domésticos que sean afectados por emergencias.
- Ejerce la coordinación y el control directo de las operaciones de campo ante situaciones especiales que así lo requieran.



- Valora y recomienda a las autoridades de alertas locales o nacionales que garanticen los recursos que requiere el país para atender situación de emergencia y garantizar mayor protección a la población necesitada y sus bienes.



Requisitos:

- Recepción oficial de la solicitud por teléfono.
- Recepción oficial de la solicitud por parte del operador de cabina de Telecomunicaciones y retransmitida al funcionario responsable.
- Verificación y valoración previa de que la situación que amerita ser atendida, efectivamente existe según se ha recibido por medio del proceso de comunicaciones.
- Existencia de una consulta telefónica o por escrito del usuario.
- Existencia de una petición formal donde se plantee la solicitud de asesoría en el área operativa competencia de la CNE.
- Qué la emergencia esté en el rango de competencia de la CNE y que se haya verificado como existente.
- Qué se cuente con el conocimiento y los recursos adecuados e idóneos para atender la emergencia.