PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

La gestión del riesgo, es un proceso capaz de revertir las condiciones de vulnerabilidad de la población, los asentamientos humanos, la infraestructura, las líneas vitales, actividades productivas de bienes y servicios; y, el ambiente. En ella se incorporan criterios efectivos de prevención, y mitigación, así como la preparación, atención y recuperación ante emergencias. (Ley 8488)

CONTRALORIA DE SERVICIOS

Catálogo de Servicios y Trámites

MARZO-2017

Presentación

La Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, creada por Ley 8488, en apego al mandato de la Ley General de la Administración Pública No. 6227 que en su artículo 4 que dice que: "*La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar la continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios*. "

Es no solo cumplir con su apego estricto al marco legal que la rige en el tratamiento del usuario, sino con las directrices emanadas del gobierno central, en procura de un Estado más eficiente y efectivo en al servicio de lo usuarios o destinatarios de nuestros servicios.

Tal compromiso procura hacerlo patente poniendo al alcance del público de este Catálogo de Servicios y Trámites, no solo en el presente documento, sino por medio del espacio que se le ha destinado dentro de nuestro sitio web: www.cne.go.cr.

OBJETIVO

En el presente catálogo se busca proporcionar la información requerida por los usuarios cuyo uso ayude a materializar más la Misión y Visión institucional y hacer patentes, las características de la atención que se le brinda a las personas que acuden a la institución o son parte de su público meta, establecido por la Ley 8488, como demandante de servicio que constituye nuestra naturaleza jurídica, nuestra razón de existir en la sociedad.

La Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, más conocida como la CNE, tiene multiplicidad de unidades, algunas de carácter eminentemente operativas, es decir de servicios al público en tareas de campo en las diferentes regiones, zonas y comunidades del país, lo hace que en la realización de sus tareas, debe desplazar a su personal hacia los sitios en donde se ubica o tiene su domicilio permanente el usuario de nuestros servicios y trámites. Pero tiene otras unidades que son estrictamente administrativas, es decir que se ubican de manera permanente en la sede central de l a CNE, en San José, lugar al que acuden los usuarios, para realizar trámites o en busca de alguno servicios que la CNE proporciona con su personal en sus de los
propias instalaciones.

Igualmente la CNE realiza sus funciones rectoras, de servicios, de coordinación y de control en dos momentos claramente tipificados en su Ley 8488. Uno de esos momento es conocido como el PERIODO ORDINARIO y el otro que se puede dar diferentes circunstancias es conocido como el PERIODO EXTRAORINARIO o aquel que se da cuando toda las funciones de la CNE, junto con todo su personal, se tienen que desdoblar y abocarse a la atención de una emergencia o desastre, coordinando, direccionando en respaldo a la gestión de todas las instituciones del Estado según sus competencia.

Valores que deben orientar la atención del usuario.

- **Solidaridad:** El valor de la solidaridad refuerza la conciencia del funcionario, para asistir y servir en busca del bienestar de los más necesitados.

- **Liderazgo:** El valor del liderazgo permite marcar el camino, aún en momentos difíciles.

- **Compromiso:** Ser funcionario de instituciones del SNGR significa asumir el compromiso con el servicio que se presta ante las necesidades de la población.

- **Transparencia:** La transparencia es el valor que lleva al funcionario a crear mecanismos eficientes, administrar bienes y recursos del Estado. Es al final un medio para rendir cuentas ante los ciudadanos.

- **Respeto:** El valor del respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, para lograr una armoniosa interacción social, tiene como premisa, que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades. En este sentido, el respeto debe ser mutuo, y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

- **Honestidad:** La honestidad es un valor humano que lleva al funcionario a respetarse a sí mismo y al resto de sus semejantes. Sin olvidar otras características fundamentales como serían la franqueza, la justicia y la verdad.

Las personas quieren estar satisfechas en tres dimensiones.

- **Como ciudadanos**

  Que eligieron a los gobernantes y exigen resultados.

- **Como usuarios de nuestros servicios**

  Para satisfacer sus necesidades, bajo su propio esquema de valores y expectativas de vida.

- **Como contribuyentes**

  Que se despojan de sus recursos financieros, para financiar la provisión de bienes y servicios públicos.

Fundamento legal de nuestros servicio al usuario.

•Ley 8488, Ley Nacional de Emergencia del 11 de enero de 2006,
Art. 14 y 15 y su Reglamento.
•Ley 9158 y su Reglamento.
•Ley 8422 y su Reglamento.
•Ley 8220 y su Reglamento
•Ley 8990
•Ley de Enriquecimiento Ilícito
• Ley Nº 7600 "Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad"
•Ley Nº 7935 "Ley Integral para la Persona Mayor",
•Ley 9097

Clasificación de las unidades.

OPERATIVAS de la CNE:

✓ Unidad de Gestión de
✓ Operaciones
✓ Unidad de Gestión de
✓ Procesos de Reconstrucción
✓ Unidad de Investigación y
✓ Análisis del Riesgo
✓ Unidad de Normalización y Asesoría

- ADMINISTRATIVAS:
- Unidad de Proveeduría Institucional
- Unidad de Tesorería

Mixta: Unidad de Contraloria de Servicios.

Es una unidad mixta porque al ser constituida por su Ley 9158 y su Reglamento, tiene como función no solo atender las quejas, disconformidades y denuncias que presentan los usuarios en procura de mejoras en los servicios que reciben, tanto en las unidades administrativas (ubicadas en la sede central), como en las unidad operativas (las que realizan sus tareas fuera de la sede central).

VISIÓN INSTITUCIONAL

Un Sistema Nacional de Gestión del Riesgo consolidado, con la CNE como su ente conductor, en la coordinación e integración de los esfuerzos y capacidades de las instituciones públicas, sector privado y sociedad civil para reducir los riesgos y atender las emergencias.

MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión de la CNE es promover, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, con el propósito de prevenir el riesgo y atender las emergencias, provocadas por factores de origen natural o antrópico.

Servicios y trámites que presta la CNE al usuario por unidad:

Unidad de Normalización y Asesoría.

En esta parte se enumera cada unidad de la CNE, los servicios o trámites dirigidos al servicio del usuario, los requisitos que tiene que presentar el usuario para realizar esos trámites y el o los plazos en que dichos trámites puede esperar el usuario que se hayan resuelto a satisfacción o en el que puede confiadamente una acción concreta a su gestión.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
1.-Asesoría en Gestión del Riesgo. 2.-Elaboración de documentos de asesoría en Gestión del Riesgo. 3.-Normaliza y estandariza procesos, procedimientos, formatos y servicios. en actividades de Gestión. 4.-Actividades especìficas programadas de oficio o a eticiòn de usuarios del SNGR.	• Presentar la solicitud, por escrito, refrendada por la autoridad de la institución solicitante. La pueden enviar por: correo electrónico, fax o presentarla directamente en la oficina de la Unidad de Normalización y Asesoría.	En 10 días hábiles, se remite lo resuelto con base en el planteamiento realizado.

Más información:

Ubicación: Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas, San José.

Teléfonos: 2210-2804
2210-2821
2210-2800

E-mail: normalización@cne.go.cr

Web: www.cne.go.cr

Horario de Atención: 08:00 a 16:00 horas.

Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
4.-Valoraciones Técnicas (En geología-Aspectos hídricos-Sísmicos, volcánicos y otros, donde las soliciten) 5.-Recomendar el emisión de recomendaciones vinculantes en temas de alto riesgo.	• Llenar formulario de solicitud de valoración. Personalmente: En nuestras oficinas, sita frente al aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas o enviar por correo electrónico o solicitarlo por internet para que se le envíe. • Aportar plano de propiedad con sellos de Catastro Nacional. • Proporcionar alguna opción para envío de notificaciones.	• La duración del trámite, depende de la cantidad de solicitudes que se encuentren pendientes, pero la respuesta sobre la viabilidad y fechas prevista, es de 5 días hábiles para la respuesta preliminar y de 10 días para una respuesta formal.

Más información:

Ubicación: Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas, San José.

Teléfonos: 2210-2818
2210-2813
2210-2864

E-mail: prevencion@cne.go.cr

Web: www.cne.go.cr

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

Unidad de Operaciones.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
5- -Atiende solicitudes de apoyo de usuarios ingresados por el 9-1-1 y Telecomunicaciones.	• 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 Telecomunicaciones.	• Inmediato, una vez realizada la verificación.
6.- Atiende, asesora y resuelve consultas verbales o escritas de instancias operativas que lo requieran y del público en general en áreas de competencia de la CNE.	• Que haya una consulta telefónica o por escrito del usuario. • Que haya de una petición formal donde se plantee la solicitud de asesoría, en el área operativa competencia de la CNE.	• Inmediato • Respuesta en un plazo de diez días, dependiendo de la complejidad de la consulta o petición.
7. Vigila la correcta y oportuna atención de situaciones de emergencia, competencia directa 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. • Que existan condiciones adecuadas que aseguren que no hay riesgo para el personal de campo que actuará en la atención de la emergencia.	• De inmediato, si se dan al menos dos de los requisitos señalados.
8. Coordina agenda nacional que incluye agendas de los CME, destinadas a los preparativos y respuesta a situaciones de emergencia.	• Que haya claridad de los alcaldes sobre zonas vulnerables del cantón. • Que haya plan de emergencia del Comité Municipal y agenda de trabajo mensual y anual. • Que haya instrucción de los jerarcas institucionales del Estado a sus directores cantonales sobre acciones incluidas en la agenda del CME. • Que haya plan nacional de trabajo operativo de seguimiento adecuado para agendas cantonales.	• Según lo señalado en cada plan.

Continuación… Unidad de Operaciones…

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
9.- Dar seguimiento a situaciones operativas que científicamente han sido analizadas y visadas o aparecen súbitamente, para actuar coordinando acciones oportunamente.	Que haya comunicación oficial de organismos científicos, sobre la situación. (Puede ser por escrito u otras vías comunicativas) Que se constate alguna situación súbita afectando.	• Inmediato
10.- -Alertar a las autoridades superiores de la CNE e institucionales de respuesta, sobre situaciones que representen o puedan representar algún riesgo.	Qué se conozca por alguna vía o fuente científica confiable, sobre la situación. Que se haya confirmado la existencia de algún riesgo.	24 horas dependiendo del acceso a la información sobre la situación. Inmediato, si la situación es evidente y manifiesta.
11.Realiza la intermediación en las relaciones entre las instituciones de respuesta, en algún conflicto que surja sobre competencias que puedan provocar inconvenientes en las acciones operativas.	Que se constate de oficio en por medio de la observación o por reacción de la gente, algún tipo de relación conflictiva. Que se plantee verbalmente o por escrito, algún diferendo de carácter operativo por competencias entre instituciones.	24 horas dependiendo, del acceso a la información sobre la situación o complejidad del asunto. Inmediato, si la situación es evidente y manifiesta.
12.- Suministra ayuda humanitaria a los CME, para una adecuada atención a personas y animales domésticos afectados por emergencias.	Que haya una situación de emergencia con afectación de personas y animales domésticos comprobada. Que haya un informe de situación escrito y firmado por el Alcalde o Coordinador del Comité Municipal de Emergencia, con el visto bueno del funcionario de la CNE, en la zona.	Inmediata o en 12 horas, dependiendo de la complejidad de la situación por acceso o por distancias.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
13.-Se autorizan y tramitan contrataciones por <u>Primer Impacto.</u>	• Solicitud de la entidad interesada, suscrita por su jerarca y con el visto bueno del profesional competente en la materia, certificado e inscrito ante el Colegio de Ingenieros y Arquitectos, . • Informe de situación aprobado por el Comité Municipal de Emergencia (CME). • Señalamiento de sitio de extracción de materiales si fueran requeridos. • Copia de cédula de persona física que hará control de horas maquinaria. • Boleta de control de horas maquinaria. Para mayores detalles sobre los requisitos, consultar:	**De inmediato, previa verificación y aprobación de un profesional de la UGPR.**
14.- Contrataciones por Emergencia.	• Presentar copia del Decreto Ejecutivo publicado, sobre la Declaratoria Nacional del Estado de Emergencia. • Presentar documento donde se contempla la referencia sobre los daños y el lugar, contemplados en el Plan General de la Emergencia. • Documento que haga referencia al Plan de Inversión que se anexa al Plan General de la Emergencia.	**Estos plazos no tienen una norma específica, pero para que no haya contratiempos, se debe conversar y coordinar con la unidad correspondiente para su presentación.**

Continuación…
Unidad de Gestión para la Reconstrucción.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
Continuación…	• Estudio sobre capacidad técnica y administrativa de la Unidad Ejecutora. • Copia del Acta que certifica la veracidad constatada de lo solicitado para ser reconstruido.	• Depende de complejidad que demande el proceso y compilación de información, suficiente sobre la obra u otras.
15.- Trámite de facturas para cobro.	• Presentación de factura original, con firma y sello del jerarca de la entidad y del representante legal de la empresa responsable de la obra. • Nota formal de aprobación y recibido a satisfacción extendido por el jerarca de la entidad ejecutora. • Informe técnico del profesional acreditado y responsable de la Unidad Ejecutora. • Copia de orden de compra, cuando se trate de pagos parciales u original de la orden de compra, en el caso de pagos únicos y (o) finales.	• Cuarenta y cinco días (45 días)
16.- Trámites para Reajuste de Precios.	• Solicitud de reajuste por parte del contratista responsable de la o las obras, con la firma del representante legal. • Nota de la Unidad Ejecutora designada por la CNE, solicitando, justificando y avalando el correspondiente reajuste de precios.	• Cuarenta y cinco días (45 días)

Continuación…

Unidad de Gestión para la Reconstrucción.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
Continuación…	• Copia de factura sobre la que solicita reajuste de precio. • Copia de órdenes de compra ya emitidas del proyecto. • Cálculos realizados por la Unidad Ejecutora para solicitar el reajuste. • Copia de tabla o índices que sirven de fundamento para el reajuste solicitado. • Copia de nota de la cuenta cliente del contratista. • Resolución emitida por la Unidad de Asesoría Legal de la CNE, autorizando el reajuste.	idem
17.- Otras consultas externas:	• Qué exista la consulta realizada, por vía fax, nota formal o por teléfono.	Diez días hábiles (10 días)

Más información:

Ubicación: Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas

www.cne.go.cr/ Obras por reconstrucción/Unidades Ejecutoras/Contrataciones por emergencia No Declarada

www.cne.go.cr/ Obras por Reconstrucción/Unidades Ejecutoras/Contrataciones por emergencia declarada

Procesos de Reconstrucción/ Trámite de Facturas.
www.cne.go.cr/ licitaciones/gestión de procesos de reconstrucción/trámite de reajuste de precios.

Unidad de Proveeduría.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
18. Procesos de contratación (de todo tipo).	• Estar inscrito en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) • Estar al día en las responsabilidades con Tributación Directa. • Tener las planillas de trabajadores inscritas y estar al día con la CCSS. • Tener y estar al día con las pólizas de riesgos del trabajo	• Los plazos dependen del tipo de contratación establecido en la Ley 7494 y su Reglamento, así como la Ley 8488
19.- Recibo y devolución de garantías: a-Garantía de Participación . b-Garantía de Cumplimiento.	• De oficio (no requiere de petición del interesado) • Una solicitud del interesado, • Nota del titular de la unidad que hizo la recepción satisfactoria del servicio, producto o bien contratado.	• Inmediatamente después de que quede en firme la adjudicación de la contratación al proveedor seleccionado. • Dos meses después de haber concluido el cumplimiento del contrato.
20.- Recursos de Apelación por Contrataciones.	• Los establecidos por la Ley 9474	• Los establecidos por la Ley 7494, según tipo de contratación.
21.-Certificaciones de Experiencia.	• Presentación de solicitud del interesado, detallando o puntualizando lo que desea que le certifiquen.	• Diez días (Art. 32 Ley de la Jurisdicción Constitucional)
22.- Determinación de multas por incumplimiento.	• Presentación de prueba documental o testimonial, de parte de quienes fueron los receptores del servicio, producto o bien contratado.	• Tres días.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
23.- Realiza pagos ordinarios a proveedores	• Tener una cuenta cliente en algún banco del sistema bancario nacional. • Presentar identificación de persona física o jurídica. • Dar una dirección de correo electrónico o número telefónico, para enviarle notificaciones.	• Cuarenta y cinco días para depositar el pago respectivo.
24.- Apertura de crédito en favor de la CNE, por parte del proveedor.	• Presentar nota a la Unidad de Operaciones con el aval del Comité Municipal de Emergencia, para que se inicie el trámite respectivo.	• Inmediato.
25.- Realiza pagos por emergencia.	• Tener cuenta cliente en algún banco del sistema bancario nacional. • Presentar facturas timbradas por tributación directa, con el aval de la unidad pertinente de la CNE. • Facturas no deben contener ningún tipo de alteración. • Lista con nombres, apellidos, números telefónicos de personas a quienes se les dio ayuda. • Copia de cédula de identidad o cédula jurídica, según corresponda. • Si el trámite lo realiza otra persona autorizada, debe demostrarlo con una nota firmada por el responsable de la prestación del servicio autorizando la gestión.	• Inmediato.

Continuación… Unidad de Gestión de Tesorería.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
Continuación…	• Si es un apoderado legal el que realiza el trámite, debe presentar la respectiva certificación con los requisitos de ley que demuestren que corresponde a la representación legal del proveedor.	
26.- Para cancelación de servicio por primeros impactos.	• Factura tramitada por la unidad correspondiente, con el visto bueno indicando que el servicio se recibió a satisfacción. • Copia de cédula de persona física o jurídica del proveedor.	• Inmediato.
27.- Recepción o cancelación de garantías de cualquier tipo en procesos de compra.	• Aportar nota de participación enviada por la Proveeduría al proveedor. Se pueden hacer por medio de un certificado de depósito (indicando el valor real del título en el mercado). Se pueden cancelar con cheques de gerencia.	• El plazo que defina la Proveeduría, para el cierre de recepción de ofertas.
28.- Devolución de garantías cumplimiento	• Aportar número de cuenta cliente en uno de los bancos del sistema bancario nacional. • Nota de la unidad donde se recibió el servicio, manifestando su aceptación del servicio según lo pactado y nota de la proveeduría avalando el acto de la devolución.	• Inmediato.
29.- Devolución de garantía de participación.	• Número de cuenta cliente. • Nota de la proveeduría que se hace de oficio, dirigida a la Tesorería, solicitando la devolución de la garantía.	Inmediato.

Contraloría de Servicios.

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS
30.-Atender y resolver quejas, inconformidades y denuncias; así como canalizar consultas, sugerencias felicitaciones.	• **Los habitantes pueden accionar por vía telefónica, dando sus datos personales y aceptando ser visitados para confirmación del caso. Pueden hacerlo por escrito personalmente, por correo electrónico o utilizando la página web, en el espacio y formulario previsto para ese fin.**	1.-Primera comunicación o respuesta en una plazo no mayor de cinco días hábiles. 2.-Resoluciòn final de la situación en una plazo no mayor de 50 días naturales.
31.-Procurar que todas las instancias de la CNE, atiendan con diligencia, respeto y cortesía al público usuario que requiere de los servicios de la CNE, en todo el país.	**Debe haber un expediente abierto por cada caso y notificar a la jefatura de la unidad que corresponda, haciendo la debida prevención que corresponda según lo estipula la Ley 9158.**	Aplicar el derecho de respuesta establecido en el Art. 27 de la Constitución Política, según los plazos de 10 días que establece el Art. 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional.
32.-Promover y verificar el cumplimiento de la eficacia y efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación hacia las personas usuarias.	• **Debe haber interés del usuario de presenta la gestión y la aplicación de un seguimiento estricto por parte de la Contraloría de Servicios.**	IDEM
33.-Buscar constantemente alternativas de mejora sustancial en los servicios que se prestan y el trato al usuario, por todas las vías, incluidos los mecanismos tecnológicos.	• **Realizar consultas permanentes al público sobre situaciones que permitan anticiparse a problemas que se puedan dar, eliminarlos, corregirlos o enderezarlos para que no ocurran más. En busca de mayor satisfacción del usuario.**	• 365 DÌAS (1AÑO)

FUENTE:

- Presidencia-CNE
- Dirección Ejecutiva-CNE
- Dirección de Gestión del Riesgo-CNE
- Dirección de Gestión Administrativa-CNE
- Jefaturas de las Unidades de la CNE
- Contraloría de Servicio-CNE
- Ley 8488
- Ley 9158