

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA CNE  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

# **INFORME ANUAL DE LABORES 2020**

## **CONTRALORÍA DE SERVICIOS-CNE**

*Lic. Alfredo Artavia Solano*  
*Contralor de Servicios-CNE*

*MARZO-2021*

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	4
a) Principales bienes y servicios institucionales: .....	4
b) Normativa que rige a la Contraloría de Servicios: .....	5
c) Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional. ....	6
<b>3. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN</b> .....	7
a) Aportes de la Contraloría de Servicios .....	7
b) Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios .....	10
c) Deficiencias Institucionales .....	11
<b>4. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES</b> .....	11
<b>5. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA</b> .....	13
<b>6. ANEXOS</b> .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe pretende mostrar los resultados obtenidos por la gestión desarrollada por la Contraloría de Servicios de la CNE (en adelante CS), durante el año 2020. Del mismo modo, constituye un intento por plasmar, otros aspectos en los que ha participado esta Contraloría de Servicios, como una serie de recomendaciones o sugerencias como resultado del análisis reflexivo del trabajo cotidiano y de la forma en que el usuario de la CNE nos percibe, según las evaluaciones que hace de la Institución y del servicio que se le brinda.

Esperamos que este informe ayude a que las autoridades puedan visualizar mejor el funcionamiento de lo que es la Contraloría de Servicios, en pleno cumplimiento de los mandatos que establece la Ley 9158, aplicados en los distintos ámbitos que comprende la CNE, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del País y las muy variadas dinámicas de funcionamiento que le son propias en aplicación de su Ley 8488 y su Reglamento en todo el territorio nacional.

A continuación, se ofrece un desglose que va desde diversos antecedentes y fundamentos institucionales, hasta el detalle de lo que ha sido la labor de atención que ha auditado la Contraloría de Servicios en esa relación usuario-institución-usuarios, desde donde se desprenden como base fundamental, los servicios que proporciona la CNE.

## 2. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a) Principales bienes y servicios institucionales:

PRINCIPALES SERVICIOS INSTITUCIONALES	
1. Dar asesoría en la elaboración, ejecución y evaluación de planes prevención del riesgo y atención de emergencias a los gobiernos locales, instituciones públicas, Comités Municipales, Comunes de Emergencia y al sector educativo	2. Asumir su función de Rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, compuesto por todas las instituciones del Estado, las universidades y los institutos científicos, establecido por la Ley 8488
3. Suministro de ayuda humanitaria a la población por medio de los Comités de Emergencia, para la atención de las personas afectadas y animales domésticos (Todo el país).	4. Valoración del riesgo por eventos de la naturaleza en espacios públicos y privados que puedan causar daño en personas e infraestructura pública y privada (Todo el país).
5. Contratación y fiscalización de servicios de reconstrucción o reparación de infraestructura pública, causada por emergencias declaradas y no declaradas (Todo el país y en sede central)	6. Divulgación, apertura, trámite de contrataciones y control de garantías de participación y cumplimiento de proveedores oferentes. (En todo el país y sede central)
7. Procesamiento y emisión final de pagos a proveedores por bienes y servicios recibidos. (En sede central)	8. Atender y resolver quejas, inconformidades, denuncias y solicitudes de información de cualquier tipo de interés de la población. (En sede central y en todo el país)
9. Apoyar a diversas organizaciones del Estado y no gubernamentales en aquellos proyectos, programas y tareas de orden cotidiano que estén destinados a mejorar las condiciones del ciudadano en la preparación y prevención de desastres. (En todo el país)	10. Facilitar información de fácil acceso a los habitantes, para que estos puedan orientarse de la mejor manera en procura de lograr un menor riesgo de ser afectados por una situación de desastre. (En sede central y en todo el país)

**Fuente:** Elaboración propia de la Contraloría de Servicios (Año 2016)

**b) Normativa que rige a la Contraloría de Servicios<sup>1</sup>:**

- Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Reglamento de la Ley 9158.
- Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la CNE
- Constitución Política de Costa Rica (Art. 11 y normas y principios relativos al funcionario público y las obligaciones del Estado para con los habitantes)
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, en este caso aquellos que tienen relación con temas propios del quehacer de la CNE.
- Ley 8488, Ley Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
- Reglamento de la Ley 8488.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (Art. 3 y otros)
- Ley 8220, Ley de Protección del Ciudadano Contra el Exceso de Requisitos.
- Reglamento de la Ley 8220, (Artículo (8))
- Ley General de la Administración Pública (Art. 11, Art. 113 y 114 y conexos)
- Código Penal (Art. 303, 304, 305 y conexos respecto de la relación usuario y servidor público)
- Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Reglamento a la Ley 7600.
- Ley 6172, Ley para la Protección de la Población Indígena.
- Ley 7935, Ley del Adulto Mayor.
- Otras normas conexas y concordantes con los derechos de los habitantes usuarios de nuestros servicios.

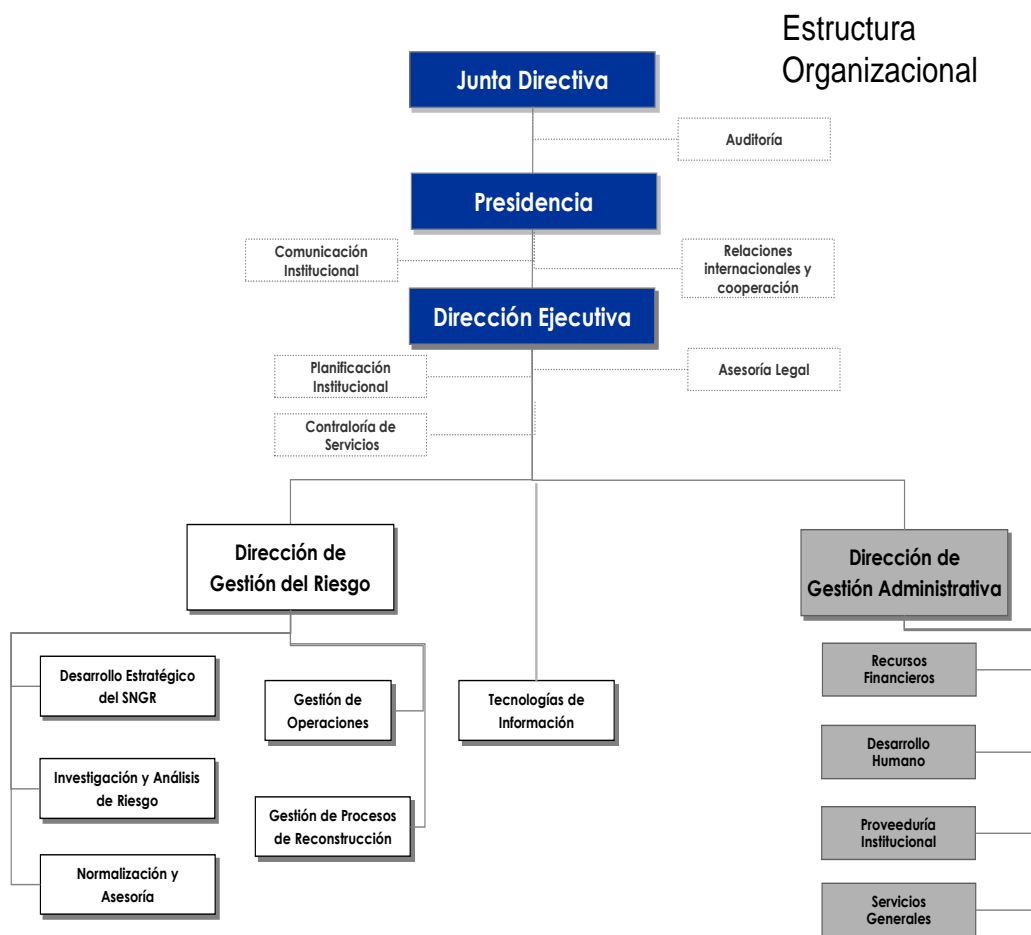
Es importante agregar que la CS, además del marco normativo citado supra, también es regida por el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, debidamente aprobado por la Junta Directiva de la

---

<sup>1</sup> La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN

CNE, como su máximo jerarca en el año 2008, que para el año 2021 se espera contar con una versión mas actualizada. Con base en lo anterior, se puede indicar lo siguiente sobre el citado reglamento:

**c) Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional.**



Como puede notarse en el organigrama anterior, aquí se ilustra de forma clara que la Contraloría de Servicios de la CNE, por acuerdo y decisión de la Junta Directiva de la Administración 2010-2014 y sostenida igual por la Junta Directiva, durante la Gestión de Gobierno 2014-2018, muy a pesar de diálogos que se tuvieron para que procedieran de conformidad con lo establecido en el Art. 11 de la Ley 9158. Es

---

claro según el organigrama que la Contraloría de Servicios está en calidad de Staff de la Dirección Ejecutiva.

Es importante señalar que se trata de un asunto de respeto al principio de legalidad establecido en los Art. 11 de la Constitución Política y en el Art. 11 de la Ley General de la Administración Pública y contraviene por lo demás, múltiples pronunciamientos hechos por la Procuraduría General de la República. Además, es una clara violación al Art. 11 de la Ley 9158 y una especie de barrera que impide que la Contraloría de manera directa, pueda ser consultada sobre diversos asuntos de interés del usuario y a su vez, que la CS, pueda estar planteando diversos aspectos de mejora en los servicios que presta la Institución entre otros.

**Nota:** Esta información sí es necesaria para el Informe Anual de Labores 2020 y solo se volverá a actualizar en los siguientes Informes Anuales de Labores, si hubo algún cambio en la estructura organizacional que afecte a la CS. Tomado del informe que presentó el señor Gerardo Monge del 2019, anterior Contralor de la CNE.

### **3. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN**

Se incluyen las tablas en Excel con las que se trabajó el informe y que fueron facilitadas por la Secretaría Técnica.

#### **a) Aportes de la Contraloría de Servicios**

La Contraloría de Servicios, implementó durante el año 2020, una modalidad de consulta ciudadana, tanto para los servicios que la institución presta a la ciudadanía costarricense a lo interno de la CNE como a lo externo por medio del SNGR, relacionadas tanto con las personas que han sido afectadas por alguna situación de emergencia o desastre, como a las personas que nos visita en las instalaciones. Estos datos permiten obtener conclusiones y recomendaciones a las autoridades, las cuales verán la posibilidad de introducir mejoras sustanciales a la gestión realiza

la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia, al momento de atender una situación de emergencias.

Adjunto los cuadros resumen de las encuestas aplicadas a lo externo de la CNE, sobre dieciséis preguntas realizadas a diferentes comunidades, tabuladas en seis variables, las consultas se realizaron a diferentes cantones de las provincias de Guanacaste y Puntarenas afectadas por los huracanes ETA y IOTA, además se aprovechó para realizar consulta sobre la percepción de la ciudadanía con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19:

<b>DESCRIPCIPCIÓN EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.</b>	<b>VALORACIÓN DADA POR LOS USUARIOS</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS</b>
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	<b>314</b>	<b>154</b>	<b>12</b>
2.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 6-9)	<b>97</b>	<b>87</b>	<b>0</b>
3.-Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 14)	<b>4</b>	<b>113</b>	<b>3</b>
4.-Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.(Item 10-12)	<b>118</b>	<b>93</b>	<b>1</b>
5.-Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 13-15-16)	<b>236</b>	<b>118</b>	<b>6</b>
6.- Percepción ciudadana con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19 (Item 5).	<b>109</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>DESCRIPCIPCIÓN EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.</b>	<b>VALORACIÓN DADA POR LOS USUARIOS</b>		
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS</b>
	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>3%</b>
2.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 5-9)	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>0%</b>
3.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 15)	<b>3%</b>	<b>94%</b>	<b>3%</b>
4.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Item 10-14)	<b>50%</b>	<b>49%</b>	<b>1%</b>
5.- Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 16-19)	<b>66%</b>	<b>32%</b>	<b>2%</b>



6.- Percepción ciudadana con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19 (Ítem 5).	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>
--	------------	-----------	-----------

Asimismo, se adjunta los resultados de las encuestas realizadas a nivel interno de la CNE, se obtuvieron ochenta y ocho encuestas arrojando los siguientes datos:

RESULTADOS TOTALES POR DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS							
VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA						
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE SERVICIOS GENERALES	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Presentación personal del agente de seguridad	0	0	0	10	47	30	1
Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad	0	0	0	8	48	31	0
Claridad y orientación dada por el agente de seguridad, para su orientación dentro del edificio	0	0	0	8	48	30	2
<b>Resultados totales generales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>143</b>	<b>91</b>	<b>3</b>
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE PRESENTACIÓN AL INGRESAR AL EDIFICIO	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Limpeza y presentación del general del edificio	0	0	0	10	44	31	3
Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	0	0	0	10	46	30	2
<b>Resultados totales generales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>90</b>	<b>61</b>	<b>5</b>
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE ACCESOS, ROTULACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Accesos, información y trato para personas discapacitadas	0	0	0	9	45	32	2
Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	0	0	0	7	27	30	24
Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	0	0	0	7	26	32	23
<b>Resultados totales generales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>49</b>

VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA						
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE SERVICIOS GENERALES	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Presentación personal del agente de seguridad	0%	0%	0%	11%	53%	34%	1%
Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad	0%	0%	0%	9%	55%	35%	0%
Claridad y orientación dada por el agente de seguridad, para su orientación dentro del edificio	0%	0%	0%	9%	55%	34%	2%
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE PRESENTACIÓN AL INGRESAR AL EDIFICIO	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Limpeza y presentación del general del edificio	0%	0%	0%	11%	50%	35%	3%
Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	0%	0%	0%	11%	52%	34%	2%
VALORACIÓN DEL USUARIO SOBRE ACCESOS, ROTULACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Accesos, información y trato para personas discapacitadas	0%	0%	0%	10%	51%	36%	2%
Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	0%	0%	0%	8%	31%	34%	27%
Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	0%	0%	0%	8%	30%	36%	26%

El siguiente cuadro representa los resultados generales que se obtuvieron sobre los servicios que se prestan a nivel de las Unidades de la CNE:

Porcentajes totales de variables consultadas en Unidades de CNE					
VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
Presentación personal del funcionario (a) que le atendió	0%	14%	44%	42%	0%
Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada	0%	10%	48%	41%	1%
Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted	2%	13%	48%	38%	0%
Claridad y calidad de asesoría que recibió de parte de los funcionarios que le atendieron	2%	13%	45%	40%	0%
Indicación precisa y clara sobre los requisitos que usted necesita para realizar su gestión en la CNE	2%	11%	50%	36%	0%
Indicación con claridad sobre tiempo razonable que tardara la respuesta a su gestión o petición	1%	15%	47%	36%	1%

De los resultados anteriores se logra hacer notar a las diferentes autoridades que la labor de la Contraloría de Servicios va mas allá de las organizaciones adscritas por ley a la CNE, sino mas bien a los usuarios rurales de las comunidades de todo el país del servicio de carácter humanitario y técnico que proporciona la CNE, tanto de forma indirecta a través de los Comités Comunales y Municipales, como directamente desde la CNE.

#### b) Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios

La CS de la CNE actualmente carece de una estructura funcional sólida ya que actualmente se está actuando de forma unipersonal a través del Contralor de Servicios, lo cual limita en mucho la capacidad de gestión de la Contraloría de Servicios, tanto en sede como en la aplicación de la Consulta Ciudadana Rural, correspondiente al año 2021.

### c) Deficiencias Institucionales

Deficiencias institucionales
1. Instalaciones inadecuadas, esto por cuanto hay declaratoria de inhabilitación de algunos espacios físicos, además de poco espacio para estacionamiento de vehículos.
2. Plataforma de servicio (ventanilla única), con el fin de que el usuario no ande deambulando por toda la institución.
3. Renovación de señalización tanto verticales y horizontales a nivel interno de las instalaciones.
4. Capacitaciones a nivel de todo el SNGR, el fin de poder mejorar día a día, el servicio que le brindamos a la ciudadanía costarricense.
5. Contar con oficinas regionales en todo el país con el fin de poder estar mas cerca de los Comités de Emergencia y los usuarios rurales.

### 4. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Entre las recomendaciones que ha realizado la Contraloría de Servicios a las autoridades superiores de la CNE sobre los servicios y aspectos por mejorar, en el período de gestión 2020, se pueden anotar las siguientes:

ECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Insistir en el traslado de la CNE a un nuevo edificio que tenga una mejor distribución de los espacios, tomando en cuenta el fácil acceso que deben tener aquellas oficinas que prestan algún servicio al usuario cotidianamente.	Accesibilidad y servicio al usuario en general	Todas	Instalaciones
Instalar en la caseta de agentes de seguridad y en la recepción una pantalla táctil que contenga un cuestionario digital, para que el usuario de manera práctica pueda expresar su opinión sobre el servicio y de manera automatizada obtener resultados en tiempo real.	Todos	Todas	Información
Convertir toda el área de recepción en una plataforma de servicios, con ventanilla única para trámites, con buena atención y trato al usuario en general. Una sola recepción, para cualquier trámite.	Trato al usuario y tramitología.	Administración superior	Tramitología y gestión de procesos

En cada edificio construir un sanitario con una sala adjunta para amamantar y cambiar pañales a bebés, estos sanitarios deben de ser exclusivamente de uso de los usuarios externos.	Trato al usuario	Servicios Generales	Instalaciones
En el área donde se establezca la plataforma de servicios, crear un espacio con cómodos asientos que tenga agua, información, conexión a internet, wifi y café, para el usuario. Así como una pantalla de televisión con información de utilidad sobre servicios, requisitos, trámites y plazos.	Trato al usuario	Servicios Generales y Comunicación Institucional	Instalaciones
Tener en la página Web de la CNE, encuestas de percepción sobre los servicios prestados tanto a lo interno como a lo externo de la CNE	Presentación y trato con el usuario.	Tecnologías de la Información y Comunicación Institucional	Atención a la persona usuaria
Implementación de encuestas de internas con el fin de poder medir y mejorar el servicio entre las diferentes Unidades de la institución	Presentación y trato con el usuario.	Tecnologías de la Información y Comunicación Institucional	Atención a la persona usuaria
Mejorar los mecanismos con el recurso y protocolos en los procesos de movilización de las personas en tiempo de emergencia para mejorar los tiempos de respuesta.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
Continuidad a los Comités Comunales de Emergencia con el fin de poder transmitir conocimientos, con el fin de dotarles de mecanismo de autogestión.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
Capacitar a los encargados de realizar los procesos de evacuación de las Comunidades	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
Incluir protocolos sobre procesos de atención humanitaria sobre el tema de discriminación, identidad de género y orientación sexual.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
Establecer un protocolo, si es que no lo hay, para que se realice una revisión minuciosa sobre las zonas afectadas, con el fin de prever que a futuro se presente eventos similares. Además una revisión de las viviendas para que se tomen en cuenta algún tipo de reforzamiento o apoyo de inversión sobre las viviendas, paralelamente construir un archivo documental de afectaciones e inversiones por cada vivienda.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras

**Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS**

## 5. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Debido a la poca experiencia que tiene el actual Contralor de Servicios en el desempeño de este puesto y analizando el informe anterior presentado por el Lic. Gerardo Monge, en el año 2020, la CNE considera importante retomar las recomendaciones realizadas respecto al rol de las Contralorías de Servicios a nivel de cada institución:

- a) Es de vital importancia que, por parte de la Secretaría Técnica, se realicen auditorias periódicas, sobre la forma en que se tienen operando las contralorías de Servicios en las instituciones, por parte de las autoridades administrativas y políticas superiores de cada entidad.
- b) Revisar junto con los máximos jefes y de cara lo establecido por la Ley 9158, ubicación organizacional y condiciones que deben tener las Contralorías de Servicios. Potestades que estas tienen, según la normativa vigente.
- c) Revisión semestral y a solicitud de oficio a cada jefe institucional, sobre el cumplimiento verificable de las recomendaciones que las contralorías hayamos hecho en el informe anual.

## 6. ANEXOS

Como anexos, se remiten de forma digital las tablas en Excel con las que se trabajó el informe y que fueron facilitadas por la Secretaría Técnica.

**Alfredo Artavia Solano**  
Jefe Contraloría de Servicios-CNE

VB:

**Alexander Solís Delgado**  
Presidente-CNE