

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS


CNE

CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Contraloría de Servicios -

OCTUBRE, 2023

PRESENTACIÓN

La Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Riesgos y Atención de Emergencias, creada por la Ley N°8488, en apego al mandato de la Ley General de la Administración Pública N°6267 que en su artículo 4 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 de las personas usuarias, sino con las directrices emanadas del gobierno central, en la procura de un Estado más eficiente y efectivo al servicio de las personas usuarias o destinatarios de nuestros servicios.

Tal compromiso procura hacerlo patente poniendo al alcance del público de este Catálogo “Conózcanos que Hacemos y como lo Hacemos”, no solo en el presente documento, sino por medio del espacio que se le ha destinado dentro de nuestro sitio web: <https://www.cne.go.cr/>.

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 que hace 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 la CNE, en San José, lugar al que acuden las personas usuarias, para realizare trámites o en

busca de algún servicio que la CNE proporciona con su personal en sus propias instalaciones.

Igualmente, la CNE realiza sus funciones rectoras, de servicios, de coordinación y de control en dos momentos claramente tipificados en su Ley N°8488. Uno de esos momentos es conocido como el Periodo Ordinario y el otro que se puede dar en diferentes circunstancias es conocido como el Periodo Extraordinario o aquel que se da cuando todas las funciones de la CNE, junto con 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 competencias.

Objetivo

En el presente catálogo se busca proporcionar la información requerida por las personas usuarias 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 usuarias que acuden a la institución o son parte de su público meta, establecido por la Ley N°8488 “Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo”, como demandante de servicio que constituye nuestra naturaleza jurídica, nuestra razón de existir en la sociedad.



Misión

- Promover, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo que contribuye a reducir la vulnerabilidad, salvaguardar la vida y proteger los bienes públicos y privados.

Visión

- Ser el ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, con capacidades materiales, técnicas y humanas para identificar los factores de riesgo, determinar su impacto y adoptar las medidas necesarias para reducirlo, controlarlo y atender sus consecuencias.

Valores que deben orientar la atención de la persona usuaria:

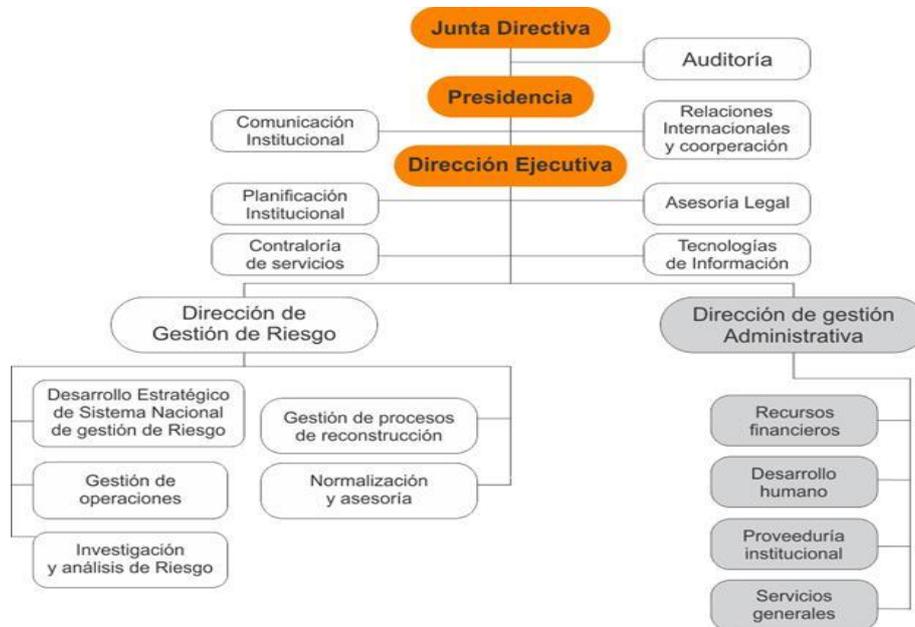
- ✓ **Liderazgo:** El valor del liderazgo permite a los directores de la institución, así como a la misma entidad marcar el camino, aún en momentos difíciles.
- ✓ **Solidaridad:** El valor de la solidaridad refuerza la conciencia del funcionario para asistir y servir en busca del bienestar de los más necesitados.
- ✓ **Transparencia:** La transparencia es el valor que lleva al funcionario a crear mecanismos eficientes para el manejo de bienes y recursos de la institución. Es al final un medio para rendir cuentas ante los ciudadanos.
- ✓ **Compromiso:** Ser funcionario de la CNE significa asumir un compromiso con la misión de la institución y con el servicio que presta ante las

necesidades de la ciudadanía.

- ✓ **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 a la persona funcionaria 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.



Estructura Organizacional



Fuente: CNE, recuperado de: <https://www.cne.go.cr/acerca/organigrama.aspx>

Las personas usuarias quieren estar satisfechas en tres dimensiones:

✓ **Como ciudadanos**

Que eligieron a los *gobernantes* y *exigen resultados*.

✓ **Como personas usuarias 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 servicios a la persona usuaria:

- ✓ Ley N°8884 Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo.
Art. 14 y 15 y su reglamento.
- ✓ Ley N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
Y su reglamento.
- ✓ Ley N°8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito. Y su reglamento.
- ✓ Ley N°8220 Ley de protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. Y su reglamento.
- ✓ Ley N°8990 Sistema Costarricense de Información Jurídica.
- ✓ Ley N°7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- ✓ Ley N°7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- ✓ Ley N°9097 Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- ✓ Decreto N°40199-MP Apertura de los Datos Públicos.
- ✓ Decreto N°40200 Transparencia y acceso a la información Pública.
- ✓ Directriz N°051-MTSS-MICITT Implementación de los sitios Web accesibles en el sector público costarricense.
- ✓ Decreto N°38994 Fomento del Gobierno Abierto en la Administración Pública y Creación de la Comisión Nacional para un Gobierno Abierto.

Clasificación de las unidades.

Unidades Operativas:

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

Unidades Administrativas:

- Unidad de Proveeduría Institucional
- Unidad Recursos Financieros (Proceso Tesorería)
- Unidad de Desarrollo Humano
- Unidad de Comunicación Institucional

Unidad Mixta:

- Contraloría de Servicios

Es una unidad mixta porque al ser constituida por su Ley N°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 unidades operativas (las que realizan sus tareas fuera de la sede central).

Servicios que brinda la CNE a la persona usuaria por unidad:

➤ Unidad de Gestión de Operaciones

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Atiende solicitudes de apoyo e incidentes de usuarios que ingresan por el 9-1-1 y por medio del Centro de Monitoreo y Despacho.	Recepción oficial de la solicitud por teléfono, radio o por el sistema 9-1-1.	Inmediato en los casos que amerita una atención e intervención con recursos de instituciones de primera respuesta.	Teléfono: 9-1-1 Correo: despacho@cne.go.cr	24 horas
	Recepción oficial de la solicitud por parte del despachador de Telecomunicaciones y retransmitida al Comité de Emergencia o institución competente.	En solicitudes de apoyo que la atención le corresponde a otras instituciones, el plazo de atención de la CNE es inmediato, pero el seguimiento lo debe continuar el usuario con la institución correspondiente.		
	Verificación y valoración previa de que la situación debe ser atendida por la CNE o se debe trasladar a otra institución para su resolución.			
Atiende, asesora y resuelve consultas verbales o escritas de otras instancias y público en general en temas relacionados a preparativos y respuesta.	Que haya una consulta o solicitud de asesoría e información por medio telefónica o personal.	Inmediato	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	8:00 a 16:00 L-V
	Que haya una petición formal por escrito donde se plantee la solicitud de asesoría o información relacionada al tema de preparativos y respuesta.	Respuesta en un plazo de diez días, dependiendo de la complejidad de la consulta o petición.		
Garantiza la oportuna atención de situaciones de emergencia que hace los Comités de Emergencia y que se atiende con los recursos de la CNE.	Mediante una denuncia formal de mal manejo de recursos que recibir por escrito a la Contraloría de Servicios o por medio de una queja por medio del sistema 9-1-1.	Respuesta en un plazo de diez días, dependiendo de la complejidad de la consulta o petición.	Teléfono: 9-1-1 Correo: https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/contacto_contraloria.aspx	24 horas
	Documento con información detallada del hecho reportado, sustentado con registro fotográfico u otro tipo de evidencia que permita realizar la investigación.			
Coordina la agenda nacional destinado a los preparativos y respuesta a situaciones de emergencias mediante los niveles de coordinación con los Comités de Emergencia, Regionales, Municipales y Comunales.	Que haya claridad de los alcaldes sobre zonas de riesgo del cantón.	Según lo señalado en cada plan.	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	8:00 a 16:00 L-V
	Que haya plan de emergencia del Comité de Emergencia y una agenda de trabajo anual.			
	Que haya instrucción de los jefes institucionales del Estado para garantizar la participación de sus representantes con poder decisión dentro de los Comités de Emergencia.			
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	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	
Alertar a las autoridades superiores de la CNE e instituciones de respuesta, sobre situaciones que representan o pueden representar algún riesgo	Que 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.	GestionOperaciones@cne.go.cr	24 horas
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 o 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.	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	24 horas
Se autorizan y trámitan 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.	De inmediato, previa verificación y aprobación de un profesional de la UGPR	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	
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 Emergencia. Documento que haga referencia al Plan de Inversión que se anexa al Plan General de 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.	Teléfonos: 2210-2732 2210-2731 Correo: gestionoperaciones@cne.go.cr	

Para más información brindamos enlaces directos sobre el funcionamiento de la Unidad de Gestión de Operaciones

Recuperación

- ✓ **Declaratoria de emergencia vigentes**

www.cne.go.cr/recuperacion/declaratoria/declaratoria_emergencia_vigentes.aspx

- ✓ **Informes de finiquito declaratoria de emergencias**

www.cne.go.cr/recuperacion/declaratoria/informe_finiquito.aspx

- ✓ **Histórico de declaratorias de emergencias**

www.cne.go.cr/recuperacion/declaratoria/historico_de_declaratorias.aspx

Preparativos y respuestas

- ✓ **Guía de albergues temporales**

www.cne.go.cr/preparativos_respuestas/documentos/albergues.aspx



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
San José, Pavas, Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños. Tel: 2210-3307 y 22102779
Apartado Postal: 1016-1000, San José, Costa Rica
E-mail: aartavia@cne.go.cr/ http://www.cne.go.cr

➤ **Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
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.	De inmediato, previa verificación y aprobación de un profesional de la UGPR.		
	Informe de situación aprobado por el Comité Municipal de Emergencia (CME).			
	Señalamiento de sitio de extracción demateriales 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:			
Contrataciones por Emergencia.	Presentar copia del Decreto Ejecutivo publicado, sobre la Declaratoria Nacional del Estado de 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.	correspondencia-gpr@cne.go.cr	Lunes-viernes 8:00 am a 4:00 pm
	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.	Depende de complejidad que demande el proceso y compilación de información, suficiente sobre la obra u otras.		
	Estudios sobre capacidad técnica y administrativa de la Unidad Ejecutora. Copia del Acta que certifica la veracidad constatada de lo solicitado para ser reconstruido.			
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.	Cuarenta y cinco días (45 días)		
	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.			
Trámites para Reajuste de Precios.	Solicitud de reajuste por parte del contratista responsable de la o las obras, con la firma del representante legal.	Cuarenta y cinco días (45 días)		
	Nota de la Unidad Ejecutora designada por la CNE, solicitando, justificando y avalando el correspondiente reajuste de precios.			
	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.				
Otras consultas externas:	Qué exista la consulta realizada, por vía fax, nota formal o por teléfono.	Diez días hábiles (10 días)		

➤ **Unidad de Investigación y Análisis de Riesgo**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Valoraciones Técnicas (En geología- Aspectos hídricos- Sísmicos, volcánicos y otros, donde las soliciten)	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.	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.	iar@cne.go.cr	Lunes- viernes 8:00 am a 4:00 pm
Recomendar el emisión de recomendaciones vinculantes en temas de alto riesgo.	Aportar plano de propiedad con sellos de Catastro Nacional. Proporcionar alguna opción para envío de notificaciones			

Para más información brindamos enlaces directos sobre el funcionamiento de la
Unidad de Investigación y Análisis de Riesgo

✓ **Investigación sobre los riesgos**

[Investigaciones sobre Riesgos \(cne.go.cr\)](http://cne.go.cr)

✓ **Mapas de amenazas**

[Mapas de amenazas \(cne.go.cr\)](http://cne.go.cr)

✓ **Biblioteca digital**

www.cne.go.cr/reduccion_riesgo/biblioteca_digital.aspx



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
San José, Pavas, Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños. Tel: 2210-3307 y 22102779
Apartado Postal: 1016-1000, San José, Costa Rica
E-mail: aartavia@cne.go.cr / <http://www.cne.go.cr>

➤ **Unidad de Normalización y Asesoría**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Asesoría en gestión del riesgo, planificación y aprovisionamiento presupuestal para comunidades, instancias de coordinación del SNGR, instituciones, empresas públicas y privadas.	Presentar solicitud a la unidad por correo electrónico, teléfono o directamente en la Unidad de Normalización y Asesoría. Telefónicamente, por correo o presencialmente se puede dar una asesoría y orientación rápida, para actividades educación formación y capacitación se requiere planificar para grupos de personas u organizaciones.	En 10 días hábiles se remite lo resuelto con base en el planteamiento realizado. Las actividades de educación formación y capacitación requieren ser planificadas con mayor tiempo, para ser incluidas en el Plan Operativo de la Unidad.	2210 2828 22102725	Lunes- viernes 8:00 am a 4:00 pm
Estandarización y promoción temática de documentos oficiales de la CNE y del SNGR.			22102800 22102811	
Normaliza y estandariza procesos, procedimientos, formatos y servicios en Gestión.			22102808	
Formación, educación y divulgación en gestión del riesgo.			normalizacion@cne.go.cr	

Para más información brindamos enlaces directos sobre el funcionamiento de la Unidad de Normalización y Asesoría.



- ✓ **Guía para la preparación de Planes de emergencia**
www.cne.go.cr/reduccion_riesgo/biblioteca/planes/planes_de_emergencia.aspx
- ✓ **Información Educativa**
[Información Educativa \(cne.go.cr\)](http://www.cne.go.cr)
- ✓ **Coordinación temática**
https://www.cne.go.cr/reduccion_riesgo/coordinacion_tematica.aspx
- ✓ **Plan Familiar de gestión de Riesgo**
[Plan familiar de GR 2019.pdf \(cne.go.cr\)](#)

Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
San José, Pavas, Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños. Tel: 2210-3307 y 22102779
Apartado Postal: 1016-1000, San José, Costa Rica
E-mail: aartavia@cne.go.cr / <http://www.cne.go.cr>

➤ **Unidad de Proveeduría Institucional**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Gestión de procesos de contratación de tipo Ordinario y Régimen de Excepción	Solicitud de una unidad de la CNE, sea para atender un requerimiento interno para la atención de la gestión institucional en cumplimiento a lo establecido en la ley Solicitud de una unidad de la CNE, como respuesta a una solicitud de otra institución, para atender una situación de riesgo o emergencia por fenómenos naturales o antrópicos.	Los plazos dependen del tipo de contratación establecido en la Ley General de Contratación Pública Nº 9986 y su Reglamento, Ley Nº 8488 Ley Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, así como la normativa interna de la institución.	correo electrónico : proveeduría@cne.go.cr Teléfono 22102849	Lunes-viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Atención de consultas	Solicitud mediante oficio formal o correo de información relacionada con procedimientos de contratación ejecutados o en proceso, siempre que la etapa de este permita por norma brindar información.	Diez días hábiles conforme lo establece el Art. 32 Ley de la Jurisdicción Constitucional		
Atención de consultas	Solicitud mediante correo electrónico de los mecanismos de contratación, Plan de Adquisiciones u otros aspectos relacionados con las modalidades de contratación de la institución.	Diez días hábiles conforme lo establece el Art. 32 Ley de la Jurisdicción Constitucional		

➤ **Unidad de Recursos Financieros (Proceso de Tesorería)**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO)	HORARIO
Realiza pagos ordinarios a proveedores	Tener una cuenta cliente en algún banco del sistema bancario nacional.	Cuarenta y cinco días para depositar el pago respectivo.		
	Presentar identificación de persona física o jurídica.			
	Dar una dirección de correo electrónico o número telefónico, para enviarle notificaciones.			
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.		
Realiza pagos por emergencia.	Tener cuenta cliente en algún banco del sistema bancario nacional.	Inmediato.	Tesoreria@cne.go.cr	8:00 am a 4:00 pm
	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.			
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.				
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.	Inmediato.		
	Copia de cédula de persona física o jurídica del proveedor.			
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.		
Devolución de garantías cumplimiento	Aportar número de cuenta cliente en uno de los bancos del sistema bancario nacional.	Inmediato.		
	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.			
Devolución de garantía de participación.	Número de cuenta cliente.	Inmediato.		
	Nota de la proveeduría que se hace de oficio, dirigida a la Tesorería, solicitando la devolución de la garantía.			

➤ **Unidad de Desarrollo Humano**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Atención con todo lo referente a planillas Planillas (Incapacidades, Tiempo Extraordinario, Constancias de Salario, Deduciones)	Remisión de Correo electrónico o en Aplicaciones ya establecidas	Plazos de Ley (10 días) y lo indicado en los Reglamentos	planillascne@cne.go.cr	Horario Laboral
Solicitud Certificaciones Laborales	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	certificacionesudh@cne.go.cr	Horario Laboral
Solicitudes de Capacitación	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	capacitacion@cne.go.cr	Horario Laboral
Solicitud de Vacaciones	Remisión de Correo electrónico	No aplica	vacaciones@cne.go.cr	Horario Laboral
Consultorio Médico	Remisión de Correo electrónico	Atención Diaria	fvaglio@cne.go.cr	Horario Laboral 8:00 a.m. a 12:00 m.d.
Consultorio Psicológico	Remisión de Correo electrónico	Atención Diaria	mramirez@cne.go.cr	Horario Laboral
Trámite de Gestión del Desempeño	Remisión de Correo electrónico	De acuerdo a los plazos	gestiondeldesempeno@cne.go.cr	Horario Laboral
Consultas Generales Desarrollo Humano	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	DesarrolloHumano@cne.go.cr	Horario Laboral
Solicitudes Régimen de Excepción (Certificaciones, Constancias de Salario)	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	emergenciasudh@cne.go.cr	Horario Laboral
Trámites Salud Ocupacional (inspecciones)	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	gmorera@cne.go.cr	Horario Laboral
Teletrabajo	Remisión de Correo electrónico	Plazos de Ley (10 días)	teletrabajo@cne.go.cr	Horario Laboral

Para más información brindamos enlaces directos sobre el funcionamiento de la unidad de Desarrollo Humano

✓ **Perfil de puestos**

www.dgsc.go.cr/ts_clases/dgsc_servicios_clases.html

✓ **Escalafón de puestos**

www.cne.go.cr/transparencia/desarrollo/Cuadro%201%20Nivel%20de%20Empleo%201er%20trim%202022.pdf

✓ **Índice salarial según el puesto**

www.cne.go.cr/transparencia/desarrollo/Clases%20de%20puestos%20y%20salarios%20base%20vigentes.pdf

✓ **Complementos salariales**

[Complementos Salariales.xlsx \(live.com\)](#)

✓ **Asesorías externas**

[Contratación por Emergencias.xlsx \(live.com\)](#)

✓ **Proceso de contratación Dirección General de Servicio Civil**

www.dgsc.go.cr/ingreso.html

➤ **Unidad de Comunicación Institucional**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
Atiende solicitudes de usuarios de facebook a través de la red social Facebook	.Recepción del mensaje vía messenger. Verificación de si es una consulta hacia la CNE u otra institución. .Se orienta al usuario con su solicitud y canaliza hacia la instancia correspondiente.	24 horas	Mediante la Red Social	8:00 a 4:00 p.m. En momentos de emergencia, se amplía el horario
Atiende, asesora y resuelve consultas de periodistas de medios de comunicación nacionales o internacionales.	Recepción del mensaje vía chat de whatsapp o por correo electrónico institucional. Se valora si la consulta es competencia de la CNE. -Se canaliza la consulta con la unidad especialista y se prepara y valida la consulta.	Los días de ley para responder a la prensa	Telefónico y correo electrónico prensa@cne.go.cr	8:00 a 4:00 p.m. En momentos de emergencia, se amplía el horario

➤ **Unidad Contraloría de Servicios**

SERVICIOS	REQUISITOS	PLAZOS	CONTACTO (TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO)	HORARIO
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.	Primera comunicación o respuesta en un plazo no mayor de cinco días hábiles. Resolución final de la situación en un plazo no mayor de 50 días naturales.	Teléfono: 2210-3307 2210-2779 Correo: ContraloriadeServicios@cne.go.cr	Lunes-viernes 8:00 am a 4:00 pm
Procurar que todas las instancias de la CNE, atiendan con diligencia, respeto y cortesía a la persona usuaria 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.		
Promover y verificar el cumplimiento de la eficacia y efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación hacia las personas usuarias.	Debe haber interés de la persona usuaria de presentar la gestión y la aplicación de un seguimiento estricto por parte de la Contraloría de Servicios.	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.		
Buscar constantemente alternativas de mejora sustancial en los servicios que se prestan y el trato a la persona usuaria, 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 de la persona usuaria.	365 DÍAS (1AÑO)		

Para más información brindamos enlaces directos sobre el funcionamiento de la Unidad de Contraloría de Servicios

✓ **Contraloría de Servicios página principal**

www.cne.go.cr/contactenos/contraloria.aspx

✓ **Reglamento de la Contraloría de Servicios CNE**

[Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios-CNE.pdf](http://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/contacto_contraloria.aspx)

✓ **Acá puede plantear su inconformidad, denuncia, reclamo, sugerencia o felicitación**

www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/contacto_contraloria.aspx

Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
San José, Pavas, Frente al Aeropuerto Tobías Bolaños. Tel: 2210-3307 y 22102779
Apartado Postal: 1016-1000, San José, Costa Rica
E-mail: aartavia@cne.go.cr/ http://www.cne.go.cr

- ✓ **Seguimiento de los casos enviados a la Contraloría de Servicios**

https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/seguiamiento.aspx

- ✓ **Acá puede realizar la valoración de la página WEB**

[Calificación Sitio Web CNE \(office.com\)](#)

- ✓ **Acá puede realizar la valoración del Servicio Interno**

[Encuesta de Evaluación del Servicio Interno de la CNE \(office.com\)](#)

- ✓ **Acá puede realizar la valoración del Servicio Externo**

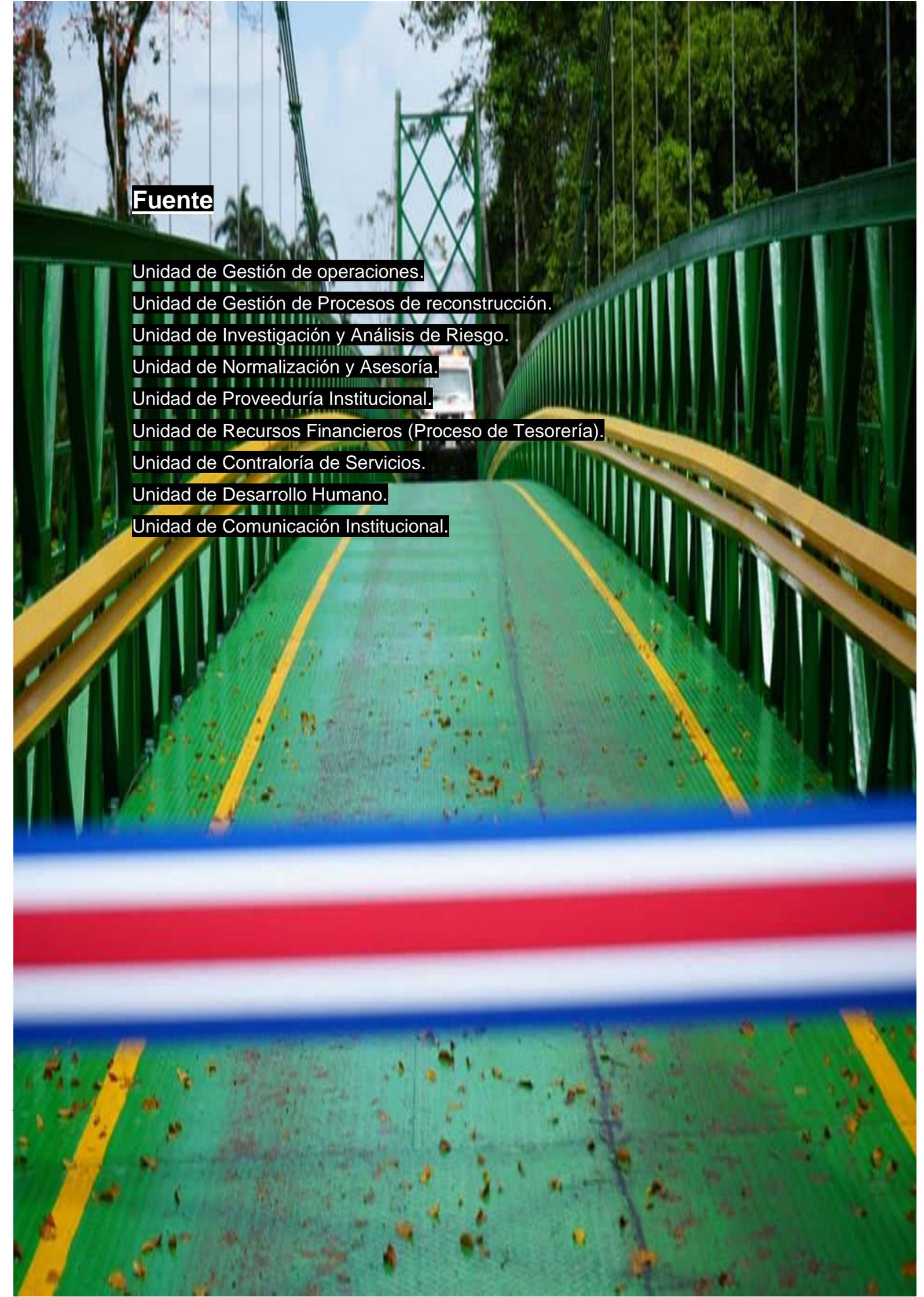
[Consulta Ciudadana Sobre Percepción de Satisfacción del Servicio \(office.com\)](#)

- ✓ **Solicitud de Información Pública**

[FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN \(office.com\)](#)

- ✓ **Seguimiento de su solicitud de información**

https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/seguiamiento_informacion.aspx



Fuente

Unidad de Gestión de operaciones.

Unidad de Gestión de Procesos de reconstrucción.

Unidad de Investigación y Análisis de Riesgo.

Unidad de Normalización y Asesoría.

Unidad de Proveduría Institucional.

Unidad de Recursos Financieros (Proceso de Tesorería).

Unidad de Contraloría de Servicios.

Unidad de Desarrollo Humano.

Unidad de Comunicación Institucional.