

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

CNE-PRE-RESO-0070-2020
CONTRATACIÓN POR EMERGENCIA
DE FUNCIONARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL NUMERO 13-22 EN EL SISTEMA DE
EMERGENCIAS 9-1-1
SEGÚN ACUERDO N° 053-03-2020 DE JUNTA DIRECTIVA
EN ATENCIÓN AL DECRETO N° 42227- MP-S

PRESIDENCIA de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias. Al ser las dieciséis horas del día quince de abril de dos mil veinte, conoce este Despacho la solicitud de la Dirección de Gestión Administrativa de la CNE, para la contratación de forma temporal de veinte funcionarios para el Sistema de Emergencias 9-1-1 para la atención de las consultas en el número 1322, amparados al **Decreto de Emergencia No. 42227-MP-S** relacionada con la Emergencia Nacional del **Covid-19**, con base en el acuerdo N° 053-03-2020 del **dieciocho de marzo de dos mil veinte** de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, se resuelve:

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante Decreto Ejecutivo N° 42227-MP-S publicado en el Alcance 46 de La Gaceta 51 del dieciséis de marzo del dos mil veinte; se declaró estado de Emergencia Nacional en todo el territorio de la República por la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

SEGUNDO: Que en el Decreto Ejecutivo N° 42227-MP-S se definió la fase de respuesta y rehabilitación para la emergencia de la siguiente forma:

- a) **Fase de respuesta:** incluye además de lo estipulado en la Ley número 8488 y su reglamento, las acciones de contención y control de los brotes, el reforzamiento de los servicios de salud, el aprovisionamiento de agua, la compra y distribución de suministros de limpieza y desinfección, las acciones de limpieza profunda en edificaciones, la protección del personal sanitario, personal de primera respuesta y de la Cruz Roja Costarricense, vigilancia epidemiológica, necesidades de diagnóstico y abordaje de la enfermedad en todas sus fases, y la asistencia humanitaria requerida para la adecuada atención de la emergencia. En el marco de sus competencias las instituciones

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

velarán por evitar el desabasto, acaparamiento, condicionamientos en la venta y la especulación en bienes y servicios.

- b) Fase de rehabilitación:** incluye además de lo estipulado en la Ley número 8488 y su reglamento, la ampliación de las capacidades de los servicios para la atención de pacientes, incluido sin que se limite a: la sostenibilidad de los servicios de salud y la ampliación de las unidades especializadas y laboratorios requeridos para la reducción de la morbilidad de la población.

TERCERO: Que la Junta Directiva de la CNE mediante acuerdo 053-03-2020, tomando en cuenta las condiciones actuales de la fase de respuesta de la emergencia y las necesidades de personal en áreas sensibles de los esfuerzos de mitigación y contención, dispuso lo siguiente:

ACUERDO N° 053-03-2020

Autorizar al Presidente de la CNE a realizar las contrataciones de personal para el reforzamiento de los equipos de trabajo del Ministerio de Salud, INCIENSA, la CNE y las demás instituciones que las mesas operativas consignadas en el informe de situación consideren pertinente, para la atención inmediata de necesidades vinculadas con los planes de contingencia necesarios para las fases iniciales de atención de la emergencia nacional declarada mediante decreto N°42227 - MP-S debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, con las siguientes limitaciones:

- a) *La autorización está limitada a un plazo de 90 días naturales hasta que se apruebe el Plan General de la Emergencia, momento en el cual, si se requiere contratar personal, deberá tramitarse el Plan de Inversión respectivo.*
- b) *Se establece un presupuesto máximo autorizado de doscientos cincuenta millones de colones (¢250.000.000) con cargo al Fondo Nacional de Emergencias, para estas contrataciones.*

CUARTO: Que mediante oficio 911-DI-2020-0661 el Sistema de Emergencias 9-1-1 solicita la contratación de 20 posiciones de operador para la atención de las llamadas de la Línea de Atención Ciudadana 1322 habilitada ante la emergencia nacional decretada por la enfermedad COVID 2019 y que opera en el Sistema de Emergencias 9-1-1. Fundamenta esta solicitud en lo siguiente:

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

- *“La atención de la Línea de Atención Ciudadana 1322 con 20 posiciones de operador, 16 horas diarias de atención, en un horario de 07:00 -22:00 demanda 2500 horas operador aproximadas por semana, no obstante, los recursos disponibles permiten cubrir 1400 horas operador, lo que implica un déficit de recursos de 1100 horas operador por semana, en términos de personal, esto representa aproximadamente 22 personas a 48 horas por semana.*
- *Actualmente con 1400 horas operador se logra atender aproximadamente 1800 llamadas que representan el 16% de la demanda que sigue teniendo un comportamiento incremental diariamente. Si se aumenta las 1063 horas operador se aspira a que se logre atender entre el 35% - 40% de la demanda.*
- *Es por lo anterior que se hace necesario duplicar el ACD 1322 como mínimo, es decir disponer de 20 posiciones adicionales de operador para un total de 40. Con estos recursos la posibilidad de atender hasta un 70% de la demanda sería más factible. Es relevante recordar que a este momento no se tiene el pico más alto de contagio y que entre más casos se detecten la población sigue demandando cada vez más este servicio.”*

Se estima por parte del Sistema, que el costo por hora/operador es de ₡ 2.473.87 y que requieren un total de 15.411 horas/operador por mes para poder cubrir todas sus necesidades. El salario por operador es de trescientos cincuenta mil colones (₡350.000,00) más las cargas sociales.

QUINTO: Que en el presente caso se han observado las prescripciones de ley, por lo que se cumple con los principios generales del Derecho.

CONSIDERANDO

I. **FUNDAMENTO DE DERECHO:** La presente resolución se fundamenta en el Acuerdo de Junta Directiva de la CNE N° 053-03-2020, en el Decreto de Emergencia N° 42227-MP-S y criterio emitido por la Asesoría Legal de la CNE mediante oficio CNE-UAL-OF-0142-2020 que señala:

“La contratación de personal de emergencia está debidamente autorizada en los artículos 10 y 31 de la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo N° 8488, y por lo general se regulan a partir de la aprobación del Plan General de la Emergencia (al respecto pueden verse los dictámenes 302 y 303 del año 2018 de la Procuraduría General de la República).

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

No obstante, lo anterior, la situación actual, que motiva la promulgación del Decreto de Emergencia N° 42227-MP-S debe analizarse sin embargo tomando en cuenta otros criterios:

A la fecha de hoy nos encontramos en las primeras etapas de atención de la emergencia para las cuales la Ley N° 8488 regula en los incisos a) y b) del artículo 31:

Artículo 30. —Fases para la atención de una emergencia. La atención de la emergencia se ejecutará en tres fases:

a) Fase de respuesta: Fase operativa inmediata a la ocurrencia del suceso. Incluye las medidas urgentes de primer impacto orientadas a salvaguardar la vida, la infraestructura de los servicios públicos vitales, la producción de bienes y servicios vitales, la propiedad y el ambiente, mediante acciones de alerta, alarma, información pública, evacuación y reubicación temporal de personas y animales hacia sitios seguros, el salvamento, el rescate y la búsqueda de víctimas; el aprovisionamiento de los insumos básicos para la vida, tales como alimentos, ropa, agua, medicamentos y la asistencia médica, así como el resguardo de los bienes materiales, la evaluación preliminar de daños y la adopción de medidas especiales u obras de mitigación debidamente justificadas para proteger a la población, la infraestructura y el ambiente. (destacados y subrayados no son del original)

b) Fase de rehabilitación: Referida a la estabilización de la región afectada; incluye las acciones orientadas a la rehabilitación temporal de los servicios vitales de agua, transporte, telecomunicaciones, salud, comercio, electricidad y, en general, las acciones que permitan estructurar la organización de la vida comunitaria y familiar, procurando la restauración máxima posible de su calidad de vida. (destacados y subrayados no son del original)

La atención inmediata de la emergencia implica la adopción de medidas extraordinarias y que estén vinculadas al evento que provocó la declaratoria. Señala al respecto la Procuraduría General de la República:

“ De acuerdo con el numeral 30 citado, el régimen de excepción creado en la Ley N° 8488, que se financia con el Fondo Nacional de Emergencias, es para la atención directa y exclusiva de la emergencia, restricción reiterada en el artículo 23 del Reglamento a la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, Decreto N° 34361-MP, al señalar que la disposición de los fondos debe ser “[...] estrictamente

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

necesarios para resolver las imperiosas necesidades [...] nacidas de la emergencia.”
(Dictamen C-208-2018)

Adicionalmente, debe considerarse que la presente emergencia provocada por la enfermedad COVID 19, corresponde a una calificación de emergencia compleja. Este tipo de crisis humanitaria implica la combinación de diversos factores: en este caso una crisis sanitaria puede afectar los servicios de salud, pero además provoca afectaciones a la economía formal, agudiza los problemas migratorios, pueden presentarse problemas de desabastecimiento o especulación y se supera la capacidad operativa de ciertas instituciones y de las estructuras estatales.

El Decreto N° 42227-MP-S refleja el concepto de la emergencia compleja, por cuanto no tiene una limitación territorial, sino que cubre la totalidad del país y además establece una serie de funciones específicas para las instituciones públicas. Este tipo de normativa por lo general no aparece en las declaratorias anteriores, que están generadas con base en un evento localizado y cuyas afectaciones son debidamente delimitadas.”

II. PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN:

El acuerdo N° 053-03-2020 de la Junta Directiva es claro en señalar que las contrataciones deben dirigirse al reforzamiento de los equipos de trabajos de las instituciones que prestan una atención inmediata a la emergencia. El Sistema de Emergencia 9-1-1 comprende dentro de sus funciones esenciales la recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia. Sumando a lo anterior, se le ha encargado al Sistema la atención de la línea 1322 para atención de consultas sobre la enfermedad COVID-19, línea que debe funcionar las 24 horas del día, con el objetivo de disminuir la cantidad de llamadas de carácter informativo que recibe actualmente el Sistema 9-1-1. La línea 1322 permite:

- Aclarar y explicar los síntomas de COVID-19.
- Recibir información de posibles casos COVID-19.
- En caso de que una llamada sea considerada de emergencia, se traslada al número 9-1-1 para que se coordine la atención debida.

15 de abril de 2020
CNE-PRE-RESO-0070-2020

Estas circunstancias justifican debidamente la necesidad institucional de los servidores que se pretenden contratar, sin embargo, tomando en cuenta las limitaciones temporales y presupuestarias impuestas por el acuerdo 0053-03-2019 de la Junta Directiva de la CNE; este Despacho solo puede acoger parcialmente la solicitud planteada.

Tomando en cuenta lo anterior debe aprobarse parcialmente la solicitud e instruir a la Unidad de Desarrollo Humano de la CNE para realizar el proceso de contratación de forma inmediata en coordinación con el Sistema de Emergencias 9-1-1. Tomando en cuenta la disponibilidad de recursos y la urgencia del trámite se autoriza la contratación de veinte operadores con un salario único de trescientos cincuenta mil colones (₡ 350.000,00) más las cargas sociales.

POR TANTO

PRIMERO: En cumplimiento del acuerdo N° 0053-03-2020 de la Junta Directiva de la CNE y cumpliéndose los presupuestos de dicho acuerdo se aprueba la contratación de veinte operadores para la atención del servicio 1322, funcionarios que se prestarán en las instalaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 y bajo la supervisión de sus autoridades. Se señala un salario único de trescientos cincuenta mil colones (₡ 350.000,00) más las cargas sociales para cada operador. El nombramiento será por treinta días, prorrogable como máximo al 15 de junio de 2020.

SEGUNDO: Se instruye a la Unidad de Desarrollo Humano de la CNE para que en coordinación con su contraparte en el Sistema de Emergencias 9-1-1 procedan con la mayor brevedad posible con los procesos de selección y nombramiento de los servidores aquí autorizados.

Comuníquese.

ALEXANDER SOLIS DELGADO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
ALEXANDER SOLIS
DELGADO (FIRMA)
Fecha: 2020.04.15
17:54:06 -06'00'

Alexander Solís Delgado,
Presidente

Documento revisado por: EDUARDO ENRIQUE MORA CASTRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
EDUARDO ENRIQUE MORA
CASTRO (FIRMA)
Fecha: 2020.04.15 17:34:30
-06'00'

Eduardo Mora Castro.
Jefe, Unidad de Asesoría Legal