

- **Condiciones para recepción de muestras y literatura técnica:** tanto las muestras como la literatura técnica deberá entregarse en las instalaciones del Centro de Distribución y Logística del INS, ubicado en el Coyoil de Alajuela, Green Park, Autopista Bernardo Soto 1.3km al oeste del Hotel Aeropuerto, edificio N° 8, para la recepción de muestras se indica que, únicamente serán recibidas previa cita con la unidad técnica, la cual deberá ser solicitada con un mínimo de dos días previos a la fecha de interés, para lo cual deberán solicitar la cita correspondiente con la funcionaria Alejandra Méndez (almendez@ins-cr.com), localizable al teléfono 2287-6000 extensión 8222.

Por la logística que requiere la actividad y capacidad instalada de la unidad técnica, la Administración se reserva el derecho de no asignar citas que sean solicitadas fuera del rango previsto. Para cada producto indicado en el listado anterior se deberán aportar las muestras que se señalan, las cuales deberán ser idénticas al producto que entregará el proponente en caso de ser adjudicado en futuros procesos de compra y debe estar debidamente rotulada con el nombre del proponente, número y nombre del renglón para el cual somete a valoración la muestra.

Adicionalmente, deberá aportar junto con cada muestra, la documentación técnica que se detalla en los documentos: “Guía para la presentación de las muestras”, “Formulario Registro de Muestras” y “Fichas Técnicas”, que pueden ser consultados o descargados de la página web del INS (<http://www.ins-cr.com>) -Sección Proveeduría Institucional-, en la página www.SICOP.go.cr// -sección avisos/mantenimiento programado del SICOP/Gestión Aviso por institución.

- **Deberá considerar que será requisito para participar en el proceso respectivo, encontrarse inscrito como proveedor en SICOP, lo cual deberá manifestar en su propuesta.**
- **Atención de consultas u objeciones sobre los productos:** deberán presentarse ante la Proveeduría Institucional en el octavo piso del edificio de oficinas Centrales del INS, dentro del primer tercio del plazo concedido para valoración de muestras, contado a partir del día hábil siguiente a la presente invitación y serán atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- Se advierte que los siguientes materiales se encuentran actualmente en trámite de proceso ordinario de compra:

SIFA	SIMA	SICOP		Descripción corta
		Clasificación	Identificación	
2000000	IM-01-001	42141501	92142785	ALGODÓN ROLLO 455 GRS
2000023	IM-01-060	42311545	92168596	GASA EN CUADROS 10 X 10 CM
2002338	IM-01-312	42311510	92162914	APÓSITO ANTIMICROBIANO 9CM (+/-1CM) X 7CM (+/- 1 CM)
2002657	IM-01-381	42312201	92161480	SUTURA DE ACERO QUIRÚRGICO INOXIDABLE, CALIBRE 5 CON AGUJA
2003781	IM-01-588	42311603	92152015	MATRIZ MODULADORA ACTIVIDAD PROTEASA
2004162	IM-01-659	42312201	92166997	SUTURAS SIN NUDOS 3.0 CON AGUJA REDONDA DE 1/2 DE CÍRCULO, 26MM
2000075	IM-02-061	42142609	92154017	JERINGA HIPODÉRMICA DESCARTABLE 10 CC
2000350	IM-02-085	42222301	92167705	EQUIPO PARA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA
2002585	IM-02-111	51472802	92156109	GLUCONATO DE CLOREXIDINA AL 2% 100ML A 140 ML
2002635	IM-03-563	42251622	92142321	ACAPELLA DE BAJO FLUJO MENOS 15 L
2002580	IM-03-594	42201708	92162911	GEL CONDUCTIVA PARA ELECTROCARDIOGRAMA
2003023	IM-03-670	42271910	92154912	KIT PARA LIMPIEZA DE TRAQUEOSTOMÍA

- No se omite indicar que en esta fase no se valorará precio del producto.

Licda. Katherine Phillips Quesada, Subjefe.—1 vez.—O.C. N° 0018553.—Solicitud N° 162025.—(IN2019381969).

FE DE ERRATAS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2019LN-000021-2102

Reactivos varios radioinmunoanálisis

La Sub-Área de Contratación Administrativa del Hospital San Juan de Dios informa a todos los potenciales oferentes que el plazo para recibir ofertas en este proceso licitatorio será prorrogado hasta nuevo aviso.

Subárea de Contratación Administrativa.—MBA. Daniel Castro Vargas, Jefe.—1 vez.—(IN2019381855)

CONCURSO 2019LN-000007-2799

Compra de terreno para la construcción del Ebais de Ciudad Cortés

Comunica a todos los interesados que se efectuó ampliación de las especificaciones técnicas, para mayor información ingresar a la página Web www.ccss.sa.cr o al link: https://www.ccss.sa.cr/licitaciones_detalle?up=2799&tipo=LN

Área de Gestión de Bienes y Servicios.—Lic. Jean Pierre Garbanzo Duarte, Coordinador.—1 vez.—(IN2019381972).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

LICITACIÓN ABREVIADA 2019LA-000047-PRI (Circular 1)

Remodelación de la infraestructura del sector de parques en el plantel de la Uruca

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), cédula jurídica N° 4-000-042138, comunica se especifica el tipo de lámina rectangular a utilizar en los techos de los parques. A partir de la presente publicación podrán hacer retiro de la Circular 1.

Los documentos que conforman la Circular 1, podrán descargarse en la dirección electrónica www.aya.go.cr o bien retirarse en la Dirección de Proveeduría del AyA, sita en el Módulo C, piso 3 del Edificio sede del AyA, ubicado en Pavas.

Dirección de Proveeduría.—Licda. Iris Fernández Barrantes.—1 vez.—O. C. N° 600003484.—Solicitud N° 162160.—(IN2019381812).

AVISOS

FIDEICOMISO N° 1099-MEP-BNCR

El Fideicomiso N° 1099-MEP-BNCR, Ley N° 9124, comunica a todos los interesados que se encuentran a disposición las modificaciones 1, 2 y 3 del proceso de contratación, Comparación de Precios CP-01-2017, para la construcción y equipamiento de 051-1136 Escuela Las Pavas, la cuales puede ser solicitadas por medio del correo electrónico FideicomisoMEPBNCR@bncr.fi.cr.

Dirección de Fideicomisos.—Osvaldo Morales Chavarría, Representante Legal.—1 vez.—(IN2019380077).

REGLAMENTOS

OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD

En ejercicio de las facultades conferidas en el inciso a) del artículo 5 de la “Ley de Creación del CONAVI” Ley N° 7798 del 29 de mayo de 1998, el artículo 132, el inciso 1 del artículo 25, inciso 1 del artículo 27 de la “Ley General de la Administración Pública” Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (N° 9158 de 08 de agosto de 2013) se procede a dictar el presente Reglamento”.

Considerandos:

I.—Que mediante la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (Ley N° 9158 de 8 de agosto de 2013), se regula la creación, organización, y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

II.—Por lo que es necesario impulsar mecanismos que permitan a la persona usuaria ejercer su derecho de petición, y manifestar su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe del Consejo Nacional de Vialidad, y a la vez garantizar que sus peticiones sean atendidas en forma eficiente y eficaz.

III.—Que de conformidad con los artículos 19 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y el 16 del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, el cual deberá ser emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la Ley y las Guías que al respecto emita la Secretaría Técnica.

III.—Asimismo, la Contraloría de Servicios deberá ejercer las funciones que establece el artículo 16, referente a la atención y la diligente información al usuario, cumpliendo con los requerimientos que estipula la Ley N° 8220 (Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos).

CAPÍTULO I**Aspectos Generales**

Artículo 1°—Del Objeto de la Contraloría de Servicios. El presente Reglamento regula la organización, objetivos, funciones, obligaciones y potestades de la Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI). Así mismo regula aquellos deberes y responsabilidades que asume el personal para facilitar el ejercicio de la función y atender sus resultados, según corresponda.

Artículo 2°—Definiciones, siglas y acrónimos. Se establecen la definición de aquellos conceptos centrales para la comprensión del presente reglamento:

- a) CONAVI: El Consejo Nacional de Vialidad.
- b) Las Personas Usuarias o Gestionantes: Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, internas o externas que gestionan servicios del Consejo Nacional de Vialidad y ejercen su legítimo derecho, con fundamento en lo establecido en la normativa citada en el encabezado del presente Decreto Ejecutivo.
- c) Las Personas Funcionarias: Las personas físicas que laboran en el Consejo Nacional de Vialidad.
- d) La Contraloría: La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad.
- e) La Contralora: La persona que dirige y coordina la Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad.

Artículo 3°—Del objeto. La Contraloría tiene como objeto garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto a los servicios que reciben por parte de CONAVI, para lo que debe velar por el buen servicio que la institución debe brindar a la ciudadanía, y fiscalizar que la gestión administrativa se apegue a la normativa vigente que regula la materia.

Artículo 4°—De la Organización. La Contraloría de Servicios está organizada por los siguientes procesos, actividades, procedimientos y protocolos.

- a- Gestión Ciudadana
- b- Evaluación de la Calidad de los Servicios
- c- Trámites Institucionales y,
- d- Control de la Gestión administrativa.

Artículo 5°—De la Estructura. La Contraloría general de Servicios estará bajo la responsabilidad de la persona que ocupe la titularidad de la Contraloría o subcontraloría. La Contraloría estará integrada además por un Sub-contralor (a) y el personal profesional y de apoyo administrativo necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO II

Artículo 6°—Objetivos Generales. El objetivo general de la Contraloría de Servicios es contribuir a que, en la prestación del servicio público, el Consejo Nacional de Vialidad funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente los legítimos requerimientos de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Artículo 7°—Objetivos específicos.

- a. Promover los medios de comunicación con el usuario, de manera tal que éste tenga conocimiento del funcionamiento del Consejo Nacional de Vialidad.
- b. Promover el cumplimiento de la normativa administrativa y jurídica que regula los derechos de las personas usuarias.
- c. Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas de mejora a trámites, servicios, procedimientos, sistemas de información que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III

Artículo 8°—De las funciones de la Contraloría de Servicios. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad tendrá las siguientes funciones:

- 1) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
- 2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con el presente reglamento, en materia de mejoramiento continuo a nivel institucional. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas del CONAVI.
- 3) Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- 4) Presentar al Consejo de Administración un informe anual de labores. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
- 5) Procurar que las acciones de las oficinas del CONAVI se apeguen a los procedimientos establecidos por la Administración, y al amparo de la legislación vigente.
- 6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.
- 7) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
- 8) Evaluar, en las dependencias del CONAVI que reciban a usuarios con discapacidad, que la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por ellas sean en estricto cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- 9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

- 10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la Administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del Consejo de Administración, para la toma de decisiones.
- 11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- 12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
- 13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
- 14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.
- 15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.
- 16) Además, ejecutará las siguientes funciones:
 1. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las **Personas Usuarias** relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
 2. Asimismo, la Contraloría de Servicios deberá brindar atención al usuario, y suministrar la información correspondiente de los requisitos para cada trámite, y el procedimiento de las diferentes gestiones que se realizan en el CONAVI.
 3. Al respecto, el Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con Discapacidad dispone que, las Contralorías de Servicios y los sistemas internos de control de las entidades públicas y privadas de servicio público supervisarán y evaluarán la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad.

Cuando a una persona con discapacidad se le limite la igualdad de oportunidades por la omisión o no prestación de las ayudas técnicas y servicios de apoyo que requiera, podrá recurrir ante las Contralorías de Servicios y los sistemas internos de control para hacer valer sus derechos, sin perjuicio de la utilización de las instancias establecidas en el sistema jurídico estatal.

CAPÍTULO IV

Artículo 9º.—De las atribuciones de la Contraloría de Servicios. Independencia de criterio de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización. Sus recomendaciones se deben sustentar en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno.

Artículo 10.—Del libre acceso a las Dependencias. La Contraloría tendrá libre acceso a todas las dependencias del Consejo Nacional de Vialidad, así como a los expedientes administrativos

para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el ejercicio de sus funciones podrá visitar las dependencias del CONAVI sin previo aviso y requerir de ellas documentos e información necesaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones. En función de lo anterior, la Dirección de Gestión del Recurso Humano suscribirá con los funcionarios de la Contraloría de Servicios el contrato de confidencialidad de manera obligatoria.

Artículo 11.—Asignación de recursos.

El Consejo Nacional de Vialidad deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal del presente reglamento y el funcionamiento óptimo de la Contraloría de Servicios. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos.

Para ello se dotará del personal técnico, profesional y administrativo necesario para el desarrollo de las funciones asignadas en el presente reglamento. Así como una ubicación que facilite la vigilancia de los servicios institucionales, de fácil accesibilidad a la persona usuaria, así como de espacio físico que reúna condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

Artículo 12.—Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios. La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, la Contraloría podrá ejercer cualquier atribución o potestad no incluida en este Reglamento, que le otorgue el Consejo de Administración para facilitarle el cumplimiento de su labor.

Artículo 13.—Sobre las actuaciones de la Contraloría. Producto de sus actuaciones, la Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad, deberá remitir —sin valor vinculante— al Consejo de Administración las conclusiones y recomendaciones como resultado del ejercicio propio de sus funciones.

CAPÍTULO V

Artículo 14.—Sobre el Nombramiento del Contralor (a) y Sub-contralor (a), y sus atribuciones. La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad, deberá tener un contralor (a) y sub-contralor (a), quienes serán nombrados por el máximo Jerarca y deberán ser funcionarios regulares de la Organización. Los cargos no podrán ejercerse como recargo de funciones o por personal en puestos de confianza. Los requisitos son los dispuestos en el Manual Descriptivo de cargos y puestos de la Dirección General del Servicio Civil.

Artículo 15.—Sobre las potestades del Contralor (a), sub-contralor (a). La persona encargada de la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes potestades:

- 1) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.
- 2) Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- 3) Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- 4) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.

- 5) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

CAPÍTULO VI

Artículo 16.—Requisitos de la queja, inconformidad o denuncia de servicios. Las denuncias e inconformidades que presenten las personas usuarias de los servicios del CONAVI, que apunte a un mal funcionamiento del servicio o trámite, serán atendidas conforme a las siguientes disposiciones:

La denuncia de servicios, queja o inconformidad por un servicio o trámite recibido podrá ser presentada en forma escrita, verbal o electrónicamente. En caso de que sea verbal, la Contraloría deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por el usuario. En todos los casos, las denuncias deberán contener:

- 1) Identificación del interesado con indicación del lugar o medio para recibir notificaciones.
- 2) Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría.
- 3) Información y documentos probatorios, si los hubiera, o bien indicar la oficina o persona en donde puedan solicitarse.
- 4) Indicación de lo que se pretende con la intervención de la Contraloría.
- 5) Toda denuncia debe estar firmada. Si la denuncia es verbal, se deberá levantar una transcripción de los hechos, en la que se debe indicar con suficiente claridad, la persona o instancia a ser investigada. La denuncia no firmada será rechazada “ad portas”.

De todo asunto que se gestione en la Contraloría de Servicios, se levantará un expediente que contendrá toda la documentación relativa al caso, y el trámite que se realiza.

Artículo 17.—De la tramitación de la queja, inconformidad o denuncia de servicios. Cuando se presenta denuncia contra el servicio o trámite recibido, y de su análisis se desprende que de los hechos descritos podría configurarse un delito, la Contraloría deberá remitir informe al Consejo de Administración del Consejo Nacional de Vialidad para que valoren la situación, y si es lo procedente, formulen la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

Asimismo, en caso que la queja, disconformidad o denuncia de servicios, arroje en cualquier momento de la investigación, posibles incumplimientos a la normativa laboral interna, incumplimientos a las normas de seguridad e higiene en las oficinas del CONAVI, o acciones u omisiones que atentan contra la Hacienda Pública, la Contraloría de Servicios estará facultada para trasladar el expediente respectivo para que sea valorado por la instancia competente de resolver, ya sea la Dirección de Recursos Humanos, la Unidad de Relaciones laborales, Salud Ocupacional o la Auditoría Interna, según corresponda de acuerdo a la materia de que se trate. Dicha remisión, por tratarse de un traslado interno de la gestión presentada por la persona usuaria, se realizará mediante un oficio o correo electrónico, de forma expedita, sin necesidad de resolución alguna, en cumplimiento del principio de celeridad, economía, eficiencia y eficacia. Asimismo, en procura de la simplificación al máximo de la tramitología, en aras del buen servicio a las personas usuarias.

Una vez remitido el caso a la Dependencia correspondiente, deberá informársele de forma inmediata a la persona usuaria sobre el traslado efectuado.

Las personas usuarias, posteriormente al traslado de su gestión, que realiza la Contraloría de Servicios a otra área competente, si no recibe respuesta alguna, podrá interponer queja o inconformidad por falta de información o resolución de su caso, por lo que, de recurrir a la Contraloría, su gestión se registrará como una nueva inconformidad contra la dependencia y funcionarios que no han informado o resuelto su caso, en los plazos previstos legalmente sin justificación alguna, estarían incurriendo en un incumplimiento a sus deberes, lo cual genera responsabilidad disciplinaria. La Contraloría de Servicios podrá enviar la documentación pertinente al Órgano Jerárquico correspondiente, a fin de que valore la procedencia de un procedimiento disciplinario conforme a las leyes y los reglamentos internos respectivos.

Artículo 18.—De la gestión inicial de la denuncia, queja, inconformidad o petición presentada ante la contraloría de Servicios del CONAVI. La Contraloría de Servicios tiene la obligación de recibir las gestiones de los ciudadanos, valorarlas y realizar el trámite que corresponde.

Cuando la gestión presentada por la persona usuaria sea identificada como denuncia, queja o inconformidad, se trate en esencia de peticiones, o reportes de requerimientos de servicios de mantenimiento, reparación o construcción y reconstrucción de obras viales, la Contraloría de Servicios queda facultada, mediante el presente reglamento para trasladar al área técnica competente la gestión presentada por el usuario, para su atención y resolución del caso, según corresponda. En estos casos la Contraloría deberá registrar por medios físicos o digitales la gestión remitida, e informar al solicitante en forma inmediata, remitiendo copia del traslado efectuado, así como la información básica, para que éste se comunique con la Dependencia a la que se envió su gestión.

Artículo 19.—De la atención de la denuncia y el requerimiento de información. Las denuncias, quejas, inconformidades o peticiones serán atendidas por el personal de la Contraloría en principio, no obstante, cuando la misma revista un tema de alto grado de dificultad en una materia meramente técnica, que no sea de su conocimiento de su personal profesional, ésta debe ser atendida por el personal profesional o técnico especializado. Por lo que, la Contraloría remitirá mediante traslado de correspondencia o correo electrónico oficial, la consulta al área técnica competente para resolver la inquietud de la persona usuaria, de lo que debe informar al interesado una vez que realice el traslado, al medio que él haya indicado para notificaciones.

El área o funcionario receptor de la consulta remitida por la Contraloría dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, para responder a la Contraloría de Servicios. Transcurrido ese plazo la contraloría emitirá un recordatorio de la consulta trasladada, acusando falta de respuesta y emitirá un comunicado a la persona o personas usuarias. Y podrá emitir un comunicado al Jerarca, para lo que corresponde.

Cuando la solución de la gestión sea de una mayor complejidad, y así lo solicite el profesional a quien se le asignó, se podrá conceder una prórroga por un plazo igual de 5 días hábiles. Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

Cuando la dependencia a quien se le solicitó información, incumple con brindar respuesta, la Contraloría podrá emitir un informe a la jefatura de esa dependencia, para lo que corresponda, conforme a la normativa en materia disciplinaria. De lo actuado, se deberá comunicar al interesado en forma inmediata.

En los casos en que la denuncia, queja o incomodidad sea altamente técnica, la Contraloría de Servicios podrá solicitar al Consejo de Administración la designación de un experto sobre el tema objeto de la denuncia, siempre y cuando, no exista un conflicto de interés.

Artículo 20.—Sobre las sugerencias y recomendaciones presentadas por la persona usuaria o ciudadanía en general. La Contraloría de Servicios dispondrá de formularios oficiales, por los cuales los usuarios puedan brindar sus sugerencias, las cuales deberán ser analizadas por la Contraloría de Servicios y adoptar las medidas que correspondan. De los formularios, se podrá recopilar los datos específicos del usuario, para poderle dar una respuesta a su sugerencia.

Artículo 21.—Obligación de dar respuesta al usuario. La Contraloría de Servicios deberá atender, y dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser atendidos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos, dentro de 10 días hábiles. Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe técnico al funcionario competente, para lo que se concederá un plazo máximo de 5 días, y su resultado deberá ser comunicado al ciudadano interesado en un plazo de diez días hábiles. Si se trata de un asunto de gran complejidad el plazo podrá ser de hasta otros 10 días hábiles. En este caso deberá dejarse constancia en el expediente, de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta, deberá dejarse constancia en el expediente.

En el caso de asuntos que no sean de su competencia deberá canalizarlas a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Artículo 22.—**Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos al Consejo de Administración del CONAVI, siendo el Órgano que está facultado para tomar decisiones y las acciones necesarias para el mejoramiento del Servicio.

Artículo 23.—**Asesoría.** El Contralor podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

Artículo 24.—**Deber de discreción.** La Contraloría de CONAVI garantizará la total y absoluta discreción, y confidencialidad en el uso de la información que reciba.

Artículo 25.—**Casos de atención colectiva.** Si en relación con un mismo tema o problema se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de atención individualizada, la Contraloría tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

Artículo 26.—**Suspensión de la tramitación de una investigación.** La Contraloría de Servicios suspenderá una investigación que haya sido instruida por el Consejo de Administración, cuando el mismo hecho esté a cargo de la auditoría interna, o en vía judicial.

Artículo 27.—**Deber de registro.** La Contraloría de Servicios y sus dependencias, deberán mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las denuncias, así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

Artículo 28.—Dado en San José el 12 de agosto del dos mil diecinueve.

San José, 30 de agosto del 2019.—Mario Rodríguez Vargas, Director Ejecutivo CONAVI.—1 vez.—O. C. N° 5864.—Solicitud N° 161021.—(IN2019378907).

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica en los incisos 1 y 2 del artículo 7, del acta de la sesión 5892-2019, celebrada el 28 de agosto de 2019.

considerando que:

- A. El artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, establece como objetivos prioritarios de esta Entidad, mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y garantizar su conversión a otras monedas. Además, dispone como parte de sus objetivos subsidiarios, velar por el buen uso de las reservas internacionales y promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo.
- B. El literal c) del artículo 3 de esa Ley establece que la definición y la administración de las políticas monetaria y cambiaria son funciones esenciales del Banco Central.

Además, el literal c) del artículo 28 señala que como parte de las atribuciones, competencias y deberes de la Junta Directiva está el dirigir la política monetaria, cambiaria y crediticia de la República y establecer, de modo general y uniforme, las normas a las que los intermediarios financieros deberán ajustarse.

En esa línea, el artículo 88 de la misma Ley le faculta regular las posiciones propias que puedan tomar las entidades supervisadas en sus operaciones con monedas extranjeras, y el artículo 90 a regular las transacciones a futuro o a plazo.

- C. Una de las líneas de acción del Plan Estratégico 2020-2023 es “Propiciar las condiciones de mercado, incluyendo el desarrollo de instrumentos de cobertura cambiaria, para que el tipo de cambio refleje de mejor manera las fuerzas de oferta y demanda de divisas, y así potenciar su rol como mecanismo de ajuste externo y amortiguador de choques macroeconómicos”.

D. Los productos derivados son instrumentos que contribuyen a la liquidez, estabilidad y profundidad de los mercados financieros, en el tanto generan las condiciones necesarias para diversificar inversiones financieras y administrar riesgos.

E. El Banco Central dispone del Reglamento para el Uso de Derivados en Moneda Extranjera y del Reglamento para Operaciones con Derivados Cambiarios, cuyas aprobaciones se dieron, en ese orden, en el 2003 y en el 2008, en un contexto de regímenes cambiarios de menor flexibilidad al vigente.

Estos Reglamentos establecen restricciones para el desarrollo del mercado de derivados, entre otras: i) limita el plazo de las operaciones con derivados cambiarios a 12 meses, sin considerar los requerimientos de cobertura de los agentes involucrados; y ii) si bien permite a los intermediarios financieros cubrir el riesgo asociado a movimientos en tasas de interés, les prohíbe comercializar estos instrumentos con el público.

Para solventar esas limitaciones y simplificar elementos operativos comunes a ambos Reglamentos (requisitos para este tipo de contratos y envío de información, por ejemplo), resulta oportuno derogarlos y plantear un solo cuerpo de normas en materia de derivados en moneda extranjera, de los que los derivados cambiarios forman parte.

F. El literal f) del artículo 4 del Reglamento para las Operaciones Cambiarias de Contado establece que la posición en moneda extranjera de los intermediarios cambiarios podrá variar diariamente por concepto de operaciones cambiarias hasta +2% o hasta -2% del valor del capital base expresado en dólares. Sin embargo, en línea con el objetivo de crear condiciones para el desarrollo del mercado de derivados y otorgar mayor flexibilidad para realizar operaciones con derivados cambiarios, es necesario ampliar el límite para la variación diaria en posición en moneda extranjera atribuida a la compra y venta de contratos de derivados cambiarios, sin afectar el límite existente para las operaciones cambiarias de contado.

dispuso en firme:

1. Enviar en consulta pública, en acatamiento a lo dispuesto en el inciso 3, artículo 361, de la Ley General de Administración Pública, Ley 6227, la propuesta de Reglamento sobre Derivados en Moneda Extranjera, cuyo texto se inserta más adelante, en el entendido que las observaciones sobre el particular deberán ser remitidas a la Gerencia del Banco Central de Costa Rica, (correo-gerencia@bccr.fi.cr), en un plazo de diez días hábiles, contados a partir de la publicación de este acuerdo en el Diario Oficial *La Gaceta*.

“REGLAMENTO SOBRE DERIVADOS EN MONEDA EXTRANJERA

Artículo 1°—**Objetivo.** Esta norma regula el uso y la compra y venta de derivados de moneda extranjera que realicen las entidades supervisadas por las Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia General de Seguros y Superintendencia de Pensiones, así como las obligaciones y responsabilidades de suministro de información de estas entidades al Banco Central de Costa Rica y a los órganos supervisores que corresponda.

Artículo 2°—**Definiciones.** Para los efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones y siglas: BCCR: Banco Central de Costa Rica.

Bolsas: organización local o internacional supervisada por una entidad oficial que brinda las facilidades necesarias para que sus miembros introduzcan órdenes y realicen negociaciones de compra y venta de instrumentos financieros.

Conassif: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

Contrato marco de derivados: acuerdo de adhesión que establece las normas generales aplicables a la contratación de derivados, los cuales se basan en acuerdos creados por asociaciones de los operadores en el mercado. Este debe ser firmado por el representante legal de la entidad con facultades suficientes para ese acto.