

REGLAMENTOS

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

POLÍTICA INSTITUCIONAL

INCLUSIÓN Y PROTECCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Ley N° 8862

Comisión Especializada conformada por:

Jefatura de Recursos Humanos, coordinador (a)
Representante Comisión Institucional en Materia de Discapacidad
Profesional en Psicología

Lic. Ileana Castro Fatjó

Jefa

Departamento de Comunicación

SETIEMBRE 2013

1. Referencias

- Ley N° 7600 y su Reglamento.
- Ley N° 8862 y su Reglamento.

2. **Propósito.** Contar con una política institucional para reserva de plazas, definida por el Reglamento a la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley N° 8862, artículo 1° inciso q), así como el documento normativo emitido por la máxima autoridad competente de cada órgano, entidad o empresa pública en el cual se disponen las medidas administrativas para orientar y operativizar la reserva de plazas exigida por la Ley N° 8862.

3. **Alcance.** Esta política aplica a nivel institucional, con el fin de garantizar a la población nacional el acceso al trabajo dentro de la organización, emitiendo lineamientos que implementen la igualdad y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, cumpliendo con la normativa vigente en esta materia.

4. **Responsables.** El responsable de la implementación a nivel institucional de esta política es la Comisión Especializada, con participación activa de la Subdirección de Recursos Humanos, la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad y de la Administración Superior de la Institución.

5. **Revisión y actualización.** El responsable de la implementación a nivel institucional de esta política es la Comisión Especializada.

La misma debe revisarse al menos una vez al año o cuando ocurra un cambio en la normativa aplicable.

La Comisión Especializada será la responsable de la revisión y actualización y la Subdirección de Planificación será responsable de gestionar su aprobación ante el máximo Jefe de la Institución; así como de su divulgación a nivel institucional.

6. Pautas.

6.1 **Naturaleza y propósito.** El Instituto Nacional de Seguros, en adelante INS, velando por brindar igualdad de oportunidades laborales a las personas que poseen algún tipo de discapacidad, debe acatar obligatoriamente la presente política sin perjuicio de normas superiores relativas a la materia, especialmente a la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley N° 8862 y su Reglamento.

6.2 **Lineamiento.** El INS, en cumplimiento de la Ley N° 8862 Inclusión y Protección laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público y su Reglamento N° 36462-MP-MTSS, establece:

“En caso que existan plazas vacantes, que deban ser ocupadas mediante concurso externo, se debe disponer de un porcentaje no menor al 5% de estas plazas, para ser utilizadas por personas con discapacidad permanente, basado en el análisis técnico respectivo. El llenar estas

plazas vacantes queda a discreción de la Administración Superior que en caso de aprobarlas, autorizará la contratación por medio de Insurance Servicios”.

6.3 **Sanciones.** El incumplimiento de esta Política, podrá ser sancionado de conformidad con lo establecido en los artículos 62, 63 y 64 de la Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

6.4 **Vigencia.** La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

6.5 Historial.

Versión	Autor	Cargo	Fecha	Cambio/Revisión
1	Comisión Especializada	Comisión Especializada	17/07/2013	Creación

Aprobada por la Junta Directiva en sesión ordinaria N° 9176 artículo V del 25 de setiembre del 2013.

Departamento Normas, Planes y Proyectos.—Lic. Lizbeth Muñoz Castro, Jefa.—1 vez.—O. C. N° 18506.—Solicitud N° 61255.—C-60420.—(IN2013072415).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE PESCA Y ACUICULTURA

AJDIP/242-2013.—Puntarenas, a los veintiocho días del mes de junio del dos mil trece. Parte B.

MANUAL DE TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Código CS 01

Firma Jefatura de Dependencia:

Trámite y Seguimiento de Reclamos y Consultas

Firma Gestor (a):

Firma Aprobación Autoridad Superior:

1. **Objetivo.** Establecer los lineamientos necesarios para brindar el trámite oportuno a los reclamos y las consultas desde el momento que se interponen ante la CS hasta su resolución definitiva.

2. **Alcance.** Aplica a todo el personal del INCOPECA, en la presentación de reclamos y consultas de las personas clientes institucionales.

3. Abreviaturas:

CS: Contraloría de Servicios.

Decreto: Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.

INCOPECA: Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura.

4. Definiciones:

Consulta: Es aquella solicitud de información que expresa la persona usuaria a fin de aclarar dudas acerca de los servicios que brinda el INCOPECA.

Consultante: Es la persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INCOPECA que presenta una consulta ante la CS.

Descargo del reclamo: Se refiere a la oportunidad y al derecho constitucionalmente garantizado con que cuenta la persona contra la que se dirige un reclamo o consulta para presentar ante la CS, las consideraciones que estime convenientes así como las pruebas de descargo, permitidas por la Ley. Todo lo anterior, con el fin de que se le permita a la CS aclarar los alcances del reclamo o consulta y llegar así a una resolución que garantice la satisfacción de la persona usuaria.

Generador del reclamo: Es la persona funcionaria (o) Institucional contra la que se dirige un reclamo o consulta en contra de la adecuada prestación del servicio institucional.

Reclamante: Es la persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, que presenta un reclamo ante la CS.

Reclamo: Se refiere a la manifestación oral o escrita, formulada por la persona usuaria sobre de la inadecuada prestación de un servicio institucional.

Persona usuaria (o): Persona que acude al INCOPECSA para solicitar información, acceder a los servicios que brinda el INCOPECSA o, en general por cualquier motivo.

5. **Responsabilidad del trámite de reclamos y consultas.** De acuerdo con lo establecido por el inciso e) del artículo 12 del Decreto, es responsabilidad de la persona encargada de la CS, velar por que se atiendan oportunamente y se dé el trámite y la resolución correspondiente a los reclamos y las consultas presentados por las personas usuarias, procurando una solución a los problemas que planteen.

6. Descripción del procedimiento:

- 6.1. **Presentación del reclamo o consulta.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 18 del Decreto Ejecutivo, toda persona individual o colectiva puede plantear ante la CS reclamos o consultas respecto a la prestación de los servicios brindados por la Institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estimen que afectan directa o indirectamente los servicios que brinda el INCOPECSA, lo que puede generar responsabilidad disciplinarias en contra de la persona funcionaria que cause demérito en los servicios que brinda el INCOPECSA (artículo 21 del Decreto).

Dicho reclamo o consulta lo podrá hacer utilizando cualesquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance; o puede presentar su gestión en la oficina de la CS, ubicada en las instalaciones del Muelle Multiservicios Terminal Pesquera, Barrio El Carmen, Puntarenas, del Estadio Lito Pérez, 100 metros oeste y 200 metros norte.

- 6.1.1. **Información que presenta la persona reclamante o consultante.** El usuario suministra de acuerdo a lo que establece el artículo 19 del Decreto, de forma obligatoria la siguiente información:

- Nombre completo.
- Número y tipo de documento de identidad.
- Lugar de residencia.
- Detalle de los hechos u omisiones con la indicación de los(as) posible(s) dependencias.
- Persona o personas involucradas.
- Cualquier referencia o elementos probatorios.
- Algún número de fax, correo electrónico, teléfono (habitación o celular), para recibir comunicación.

6.1.2. Trámite del reclamo o la consulta:

1. Una vez recibido el reclamo o la consulta la persona que ocupa el cargo de jefatura en las diferentes Oficinas Regionales ingresa los datos al correo electrónico de la Contralor(a) de Servicios.
2. La persona encargada de la CS podrá de conformidad con la disponibilidad del personal asignar el rol de trabajo los casos que se presentan.
3. Una vez distribuido el trabajo, el analista de la CS responde de dar el seguimiento, digital en el sistema el FR CS 01 “Presentación del Reclamo o Consulta”. Para tal efecto llena todos los espacios con la información que ahí se solicita.
4. Procede a la apertura de un expediente el cual rotula con el nombre del usuario y el número automatizado del reclamo a la consulta, según corresponda.
5. Prepara el oficio que dirige a la persona generadora del reclamo o la consulta, haciendo el traslado de la gestión, esta persona cuenta con un plazo de tres días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios.

6. Cada vez que ocurra una vicisitud en la tramitación del reclamo o consulta, digita en el sistema el FR CS 02 “Informe de Estado del Reclamo o de la Consulta”, donde anota todas sus incidencias. De igual forma anota cualquier otro dato que considere necesario para mantener al día y actualizado el expediente.
7. Una vez concluida la tramitación del expediente, pone en conocimiento del resultado al usuario y deja constancia de la manifestación de esta persona, procede a digitar en el sistema el FR CS 03 “Resolución del Reclamo o de la Consulta”.
8. En caso que esta persona no puede ser ubicada, sea porque no hay respuesta telefónica o no hay respuesta a las comunicaciones electrónicas que se le hagan llegar, la CS puede en un plazo de cinco días hábiles posteriores al último intento de comunicación fallida, proceder al cierre definitivo del expediente.
9. La persona encargada de la CS, luego de un estudio del expediente procede con su firma y sello a cerrar de forma definitiva el expediente.

En el caso que por las características de la gestión, éste no es competencia de la CS, la persona responsable de atenderla se lo hace saber al usuario. En este caso se le indica la instancia interna o externa ante la cual puede tramitar su gestión.

- 6.1.3. **Investigación preliminar.** La persona funcionaria de la CS responsable de atender el reclamo o la consulta, en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar encuestas, visitas al campo, entrevistas, cuestionarios, observación o cualquier otro medio para obtener la información necesaria que le permita determinar los alcances de la gestión prestada así como la tramitación que se le da. Una vez concluida esta fase procede a digitalarla en el sistema. Utiliza el FR CS 01 “Presentación del Reclamo o Consulta”. Posteriormente y a medida que avanza la investigación, en las veces que sea necesario, digita el FR CS 02 “Informe del Estado del Reclamo o Consulta”. Al finalizar la tramitación del reclamo o la consulta, digita el FR CS 03 “Resolución del reclamo o consulta”.

- 6.1.4. **Plazo para resolver.** La CS resuelve los asuntos sometidos a su conocimiento ajustándose a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto. Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios son tramitadas con la mayor diligencia. La CS tiene un plazo de cinco de días hábiles para contestar. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el tiempo anterior. La CS dispone de un plazo de quince días hábiles más y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más, si se requiere de mayor tiempo de por investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente. En caso de que por causa no atribuible a la CS no pueda resolver dentro del plazo establecido en el Decreto, puede, de acuerdo a lo indicado en el artículo 12 inciso 1) del Decreto, solicitar el inicio de un procedimiento disciplinario en contra de la o las personas responsables quienes por negativa o negligencia no atiendan oportunamente la solicitud hecha por la CS.

- 6.2. Presentación y traslado de denuncias por acoso u hostigamiento sexual.
- 6.3. **Confidencialidad.** Conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 18 del Decreto, los reclamos o las consultas pueden plantearse requiriendo a la CS la

confidencialidad de la identidad del usuario la cual es guardada especialmente en aquellos casos en los que el usuario lo solicite de forma expresa o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectar la continuidad y atención de los servicios que deben brindársele, o bien, poner en peligro su integridad física.

- 6.4. **Acciones.** Una vez realizado el análisis del descargo o la investigación, comunica el resultado al usuario.

Si existe satisfacción, se cierra el expediente. Si por el contrario persiste la insatisfacción, verifica si ello es producto de la negatividad o negligencia de la persona generadora de la consulta o reclamo para atender sus solicitudes o recomendaciones y, de ser así, solicita el respaldo de su superior jerárquico, comunicándole las recomendaciones o solicitudes que hayan sido ignoradas o de las situaciones que generaron que una gestión permanezca irresoluta, con el fin de que se inicie el procedimiento correspondiente.

- 6.5. **Informes a entes regulares.** El inciso d) del artículo 12 del Decreto establece la obligación que tiene la CS de presentar al jerarca copia a MIDEPLAN un informe de labores a más tardar el último día hábil del mes de enero.

2- Acuerdo firme.

3- Rige a partir de su adopción, publíquese.

Lic. Luis Gerardo Dobles Ramírez, Presidente Ejecutivo.—Secretaría Técnica de Junta Directiva.—Lic. Guillermo Ramírez Gätjens, Jefe.—1 vez.—O. C. N° 130187.—Solicitud N° 63432.—C-172380.—(IN2013072425).

AJDIP/242-2013.—Puntarenas, a los veintiocho días del mes de junio del dos mil trece. Parte A.

Considerando:

- 1- Procede a presentar el Lic. Luis Gerardo Dobles Ramírez, el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, el cual fue remitido por la Lic. Tricia Rodríguez Fuentes, Contralora de Servicios.
- 2- Manifiesta el Sr. Presidente Ejecutivo que el tuvo la oportunidad de revisar dicho reglamento, el cual se ajusta a los requerimientos y condiciones operativas de la Contraloría de Servicios y los fines perseguidos por ésta figura, razón por la cual somete a consideración de los Sres. Directores su aprobación en los términos y condiciones presentados.
- 3- Que por considerarlo pertinente, la Junta Directiva, **por tanto:**

ACUERDA:

- 1- Aprobar el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, así como el Manual Trámite y Seguimiento de Reclamos y Consultas correspondiente, en los siguientes términos y condiciones:

REGlamento INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—**Naturaleza.** La Contraloría de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° del Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN, se constituye como un instrumento esencial en la modernización y mejora del servicio que brinda el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios y el alcance de los programas institucionales.

Artículo 2°—**Objetivo.** Contribuir a desarrollar en las distintas áreas de servicio, una labor sistemática y permanente de modernización en la organización administrativa y su gestión, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los servicios prestados.

Artículo 3°—**Definiciones y abreviaturas.**

Consulta: Es aquella solicitud de información que formula una persona usuaria, a fin de aclarar dudas sobre los servicios que brinda el INCOPECA.

Consultante: Es la persona física o jurídica, de derecho privado o público, nacional, extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INCOPECA, que presenta una consulta ante la Oficina de la Contraloría de Servicios.

Inconformidad: Es el descontento o acusación expresada de forma oral o escrita, manifestada por la persona usuaria, sobre la prestación inapropiada de un servicio Institucional.

Descargo de la disconformidad: Se refiere a la oportunidad y al derecho constitucionalmente garantizado con que cuenta la persona generadora de la disconformidad o consulta para presentar ante la Contraloría de Servicios, las consideraciones que estime conveniente así como las pruebas de descargo, permitidas por la Ley. Todo lo anterior, con el fin de que se le permita a la Contraloría de Servicios aclarar los alcances de la disconformidad o consulta y llegar así a una resolución que garantice la satisfacción de la persona usuaria.

Generador de la disconformidad o consulta: Es la persona funcionaria Institucional que genera una disconformidad o consulta en contra de la adecuada prestación del servicio público o institucional.

Tipo de personas usuarias: Aquella persona que acude al INCOPECA para solicitar información, acceder a los servicios que brinda la Institución o, en general por cualquier otro motivo.

Abreviaturas:

Decreto: Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.

INCOPECA: Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura.

Artículo 4°—**Adscripción e independencia de criterio.** La Contraloría de Servicios estará adscrita a la Presidencia Ejecutiva, garantizando una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones. Sin embargo ejecutará sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias de la Institución.

Artículo 5°—**Atribuciones.** El (la) Contralor(a) de Servicios podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y todas las siguientes atribuciones:

- a) Libre acceso a todos los libros, archivos y documentos del Instituto, así como a otras fuentes de información relacionada con la prestación del servicio, excepto informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.
- b) Solicitar a los funcionarios o empleados de la Institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta del conocimiento a la Contraloría de Servicios Institucional.
- c) Solicitar a los funcionarios o empleados de la Institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de las Contralorías de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.
- d) Divulgar el servicio de la Contraloría de Servicios y los procedimientos establecidos.
- e) Coordinar con la unidad de Recursos Humanos para el control y seguimiento de mejoras en función de las denuncias planteadas en las diferentes áreas.
- f) Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación del servicio de la Institución.

Artículo 6°—**Funciones.** Estas son las funciones del/o Contralor(a) de Servicios:

- a) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- b) Elaborar y proponer al Jerarca para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario,

respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Estos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.

- c) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por usuarios de los servicios.
- d) Supervisar y evaluar la prestación de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto N° 26831 denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600.
- e) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
- f) Establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular inconformidades o sugerencias.
- g) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, inconformidades y sugerencias presentadas por los usuarios.

Artículo 7°—**Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de las funciones, el jerarca Institucional deberá dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, a nivel nacional, el jerarca la dotará como mínimo de dos funcionarios, incluido el (la) Contralor(a) de Servicios, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN.

CAPÍTULO II

Del procedimiento de recepción de inconformidades denuncias y consultas

Artículo 8°—**Responsable.** De acuerdo a las funciones establecidas, corresponde a la persona encargada de la Contraloría de Servicios, velar por que se atiendan oportunamente y se dé el trámite y la resolución correspondiente a las inconformidades y las consultas presentados por las personas usuarias, procurando una solución a los problemas que planteen.

Artículo 9°—**Descripción del procedimiento.**

9.1 **Presentación de la inconformidad, denuncia o consulta.** Toda persona individual o colectiva puede plantear ante la Contraloría de Servicios inconformidades o consultas relacionados con la prestación de los servicios brindados por la Institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios que brinda el INCOPECA, lo que puede generar responsabilidad disciplinaria en contra de la persona funcionaria que cause en detrimento de los servicios que brinda el INCOPECA.

Cuando las personas usuarias se vean en la necesidad de plantear ante la Contraloría de Servicios una inconformidad o consulta, lo puede hacer utilizando cualesquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance; o puede presentar su gestión personalmente en la oficina de la Contraloría de Servicios ubicada, en el Barrio El Carmen, Puntarenas, del Estadio Lito Pérez, 200 metros al oeste y 200 metros norte.

Asimismo sobre la base de las consideraciones anteriores, podrán plantearse las inconformidades, denuncias o consultas requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad del gestionante, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que la persona lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindárseles, o bien, poner en peligro su integridad.

9.1.1. **Información que presenta la persona inconforme o consultante.** El usuario deberá suministrar, de forma obligatoria, la siguiente información:

- Nombre completo del usuario o cliente.
- Número y documento de identidad.
- Lugar de residencia.
- Algún número de fax, correo electrónico, teléfono (habitación o celular).
- Detalle de los hechos u omisiones con la indicación de la(s) posible(s) persona(s) o dependencia(s) involucradas.

9.1.2. **Trámite de la inconformidad, denuncia o de la consulta.**

9.1.2.1. - Toda disconformidad que se formule, se llevará un registro. Para tales efectos, se ingresará en una base de datos, la información requerida por el sistema en la fórmula de ingreso, en la que se indicará como mínimo:

- 9.1.2.1.1. Calidades de la persona que plantea la inconformidad.
- 9.1.2.1.2. Número de teléfono y dirección donde se pueda localizar.
- 9.1.2.1.3. Número de expediente o fórmula de la inconformidad presentada.

9.1.2.2. - Para las denuncias se llevará un registro de cada una de ellas, cumpliendo para tales efectos con lo indicado en el artículo 35 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

9.1.2.3. - Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal. De lo manifestado por el administrado, el funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida y la cual contendrá:

- 9.1.2.3.1. Nombre completo del funcionario denunciado y oficina, departamento o lugar de trabajo.
- 9.1.2.3.2. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la denuncia.
- 9.1.2.3.3. Referencia específica o comprobante cuando la denuncia se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante o documentos similares.
- 9.1.2.3.4. Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

9.1.2.4. - Una vez realizada la denuncia o inconformidad se deberá proceder a la apertura de un expediente, rotulado con el nombre del cliente o usuario y el número consecutivo que tiene el formulario de la denuncia, disconformidad o consulta, según corresponda.

9.1.2.5. - Se prepara el oficio dirigido a la persona generadora de la denuncia, inconformidad o consulta, haciendo

el traslado de la gestión, esta persona cuenta con un plazo de tres días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios.

- 9.1.2.6. - Cada vez que ocurra una vicisitud en la tramitación de la denuncia, inconformidad o la consulta, se digita en el registro todas las incidencias o datos que considere necesario para mantener al día y actualizado el expediente.
- 9.1.2.7. - Una vez concluida la tramitación del expediente, pone en conocimiento del resultado al usuario o clientela y deja constancia de la satisfacción de esta persona, y procede a digitarlo en el registro como “Resolución de la denuncia, disconformidad o de la Consulta”.
- 9.1.2.8. - En caso de que esta persona no puede ser ubicada, sea porque no hay respuesta telefónica o no hay respuesta a las comunicaciones electrónicas que se le hagan llegar, la Contraloría de Servicios puede en un plazo de 5 días hábiles posteriores al último intento de comunicación fallida, proceder al cierre definitivo del expediente.
- 9.1.2.9. - La persona encargada de la Contraloría de Servicios, luego de un estudio del expediente procede con su firma y sello, a cerrar de forma definitiva el expediente.
- 9.1.3. **Investigación preliminar.** La persona funcionaria de la Contraloría de Servicios responsable de atender la denuncia, disconformidad o consulta, en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar encuestas, visitas al campo, entrevistas, cuestionarios, observación o cualquier otro medio para obtener la información necesaria que le permita determinar los alcances de la gestión presentada así como la tramitación que se le da. Una vez concluida esta etapa deberá digitar en el registro “Presentación de la Denuncia, Disconformidad o Consulta”. Posteriormente y a medida que va avanzando la investigación, en las veces que sea necesario, debe digitar en el registro “Informe del Estado de la Denuncia, Disconformidad o Consulta”. Finalmente concluida la tramitación deberá registrarlo como “Resolución de la Denuncia, Disconformidad o Consulta”.
- 9.1.4. **Plazo para resolver.** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios serán tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios. Quedando obligada la Contraloría de Servicios a contestar en un plazo máximo de cinco días hábiles. Cuando por razones de complejidad, la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios dispone de un plazo de quince días hábiles más y excepcionalmente podrá prorrogarse por otros quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo por investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Artículo 9.2.- De la confidencialidad. La Contraloría de Servicios de conformidad con las regulaciones aplicables, guardará confidencialidad de la identidad del denunciante, especialmente en aquellos casos en los que el cliente lo solicite de forma expresa o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectar, la continuidad y atención de los servicios que deben brindársele, o bien, poner en peligro su integridad física.

De igual manera los estudios que originan la apertura de procedimientos administrativos, la información, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan las auditorías internas, la administración y la Contraloría General, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo.

Una vez notificado el informe correspondiente y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que obren en el expediente administrativo.

Artículo 9.3.- De la obligación de coordinar. Con la finalidad de recabar los elementos probatorios necesarios para la apertura y tramitación de un expediente o consulta, todas las dependencias y funcionarios del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación de servicio, tal y como lo establece el artículo 6° del Reglamento a la Ley N° 8220 (Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos). La negativa o negligencia del funcionario o el incumplimiento de estas obligaciones lo harán incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en el Capítulo XIV, artículos 96 y siguientes del Reglamento Autónomo de Servicio y artículo 10, inciso f) de la Ley N° 8220.

Artículo 9.4. De los traslados de casos. Las fórmulas de los traslados de casos a utilizar por la Contraloría de Servicios deberán contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del usuario inconforme.
- La descripción de los hechos objeto de la inconformidad.
- La petición concreta que formula el usuario inconforme o el administrado.

Artículo 10.—Del informe final de investigación. Una vez que la Contraloría obtenga respuesta a los traslados y obtenga la información necesaria para esclarecer el asunto sometido a su consideración, procederá a la elaboración de un informe, el cual podrá contar con recomendaciones sobre el fondo o el procedimiento- para el mejoramiento de la calidad de servicio. Una vez notificado el interesado de la resolución final, la Contraloría procederá al cierre del expediente.

No obstante, en casos de determinarse durante la investigación que existen violaciones a la relación de servicio, el Contralor comunicará al Presidente Ejecutivo, a efectos de que se adopten las medidas requeridas. De considerarse necesaria la apertura de procedimiento disciplinario contra el o los funcionarios responsables, se trasladará tal solicitud a la Presidencia Ejecutiva o Asesoría Legal para que proceda conforme al artículo 36 del Reglamento de la Ley N° 8220. Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Artículo 11.—De las investigaciones de oficio. Corresponde a la Contraloría de Servicios tramitar las investigaciones que le asigne en forma especial la Presidencia Ejecutiva que a consideración propia estime oportunas para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Con fundamento en la investigación se elaborará un informe que podrá incluir recomendaciones para la adopción de políticas, manuales, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz a favor de los administrados.

Artículo 12.—Del seguimiento de las recomendaciones. El(la) Contralor(a) de Servicios podrá realizar todos aquellos trámites y procedimientos necesarios para vigilar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes rendidos por la Contraloría que requieran seguimiento, para lo cual el(la) Contralor(a) promoverá y participará en el desarrollo de mecanismo de control

permanente de gestión sobre procedimiento y tramitación de expedientes y consultas, a través de la verificación de la información y el análisis de los indicadores de gestión, así como en la elaboración, revisión de los reglamentos y demás normas internas de la institución tendientes a la modernización de procesos del accionar institucional.

CAPÍTULO III

De las actividades de promoción y divulgación

Artículo 13.—De la capacitación, promoción y divulgación. La Contraloría de Servicios en coordinación permanente con las Áreas de Capacitación y la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas, promoverá la participación y apoyo en espacios de capacitación convocada por la Institución, así como por organizaciones e instituciones homólogas y de aquellas actividades que tengan como objetivo la elaboración, diseño, asesoría y ejecución de proyectos específicos y coordinación de proyectos a desarrollar en materia de calidad y excelencia del servicio.

Artículo 14.—Relación interinstitucional. En coordinación con el despacho de la Presidencia Ejecutiva, el(la) Contralor(a) de Servicios podrá participar en reuniones, talleres, seminarios, foros y proyectos en conjunto con otras instancias homólogas, con el propósito de coordinar interinstitucionalmente en mejora del cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

2- Manual de Trámite y Seguimiento de Reclamos y Consultas.

2- Acuerdo firme.

3- Rige a partir de su adopción, publíquese.

Lic. Luis Gerardo Dobles Ramírez, Presidente Ejecutivo.—Secretaría Técnica de Junta Directiva.—Lic. Guillermo Ramírez Gätjens, Jefe.—1 vez.—O. C. N° 13-0187.—Solicitud N° 63432.—C-337270.—(IN2013072427).

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE HEREDIA

REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO PARA EL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—Objetivo: Este reglamento tiene por objeto regular la aplicación de la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico N°9047, para establecer pautas claras y precisas para la autorización, control y fiscalización de las actividades asociadas a la comercialización, expendio y consumo de bebidas con contenido alcohólico en el Cantón Central de Heredia.

Artículo 2°—El presente reglamento aplica para todas las personas físicas, jurídicas, privadas, públicas, nacionales o extranjeras que comercialicen o expendan bebidas con contenido alcohólico; así como para aquellos que las consuman en espacios públicos.

Artículo 3°—Definiciones: Para los efectos de aplicación de la presente normativa se adoptan las siguientes definiciones:

Área útil: Espacio destinado para el desarrollo de la actividad comercial bajo el giro solicitado sin que a esta se le sume el área destinada para espacios de parqueo. Este espacio incluye áreas de cocina, pasillos, bodegas, servicios sanitarios, y demás áreas que de manera directa o indirecta contribuyan con una finalidad específica o accesorio para el desarrollo de la actividad.

Actividad principal: Actividad que constituye el giro comercial de una empresa o negocio.

Actividad secundaria: Actividades que se realizan junto a la actividad secundaria en forma complementaria sin que constituya su giro comercial principal.

Alteración del orden público: Perturbación de la tranquilidad pública.

Bebidas con contenido alcohólico: Aquellas bebidas para el consumo humano cuyo proceso de fermentación les confiere un grado alcohólico en su contenido final.

Bar, cantina o taberna: Todo negocio cuya actividad comercial principal es el expendio de bebidas alcohólicas para su consumo al detalle y dentro del establecimiento. No está permitido el uso de música para actividadailable o la realización de espectáculos públicos. Cuentan con una oferta de alimentos limitada a entradas o aperitivos sin capacidad de preparar o servir platos fuertes, cuentan principalmente con barras y/o contra barras.

Cancelar: Es el acto administrativo por el cual la Municipalidad deja sin efecto una licencia o permiso. La cancelación de la licencia implica la clausura inmediata del establecimiento comercial.

Casa - habitación: Inmueble, cuarto, departamento, aposento, edificio o lugar construido con un fin residencial, que esté habitado por una o más personas.

Casas importadoras, fabricantes, distribuidoras y almacenes: Aquellos establecimientos comerciales cuya actividad principal es la venta de bebidas de contenido alcohólico en bulto cerrado no menor a seis unidades.

Centros educativos: Se entenderá por centros educativos a todo centro de enseñanza, sean públicos o privados, de enseñanza preescolar, primaria, secundaria, universitaria, técnica y para-universitaria debidamente autorizados para su funcionamiento por la autoridad competente o la Municipalidad.

Centro comercial: Se trata de un desarrollo inmobiliario urbano con áreas de compras para consumidores finales de mercancías y/o servicios, que concentra una mezcla de negocios en un área determinada, con los espacios para la circulación de personas y espacios de circulación de vehículos así como áreas de estacionamiento a disponibilidad de sus visitantes, servicios sanitarios para uso de público, áreas comunes de descanso o recreativas. Para que se denomine centro comercial deberá contar como mínimo con diez locales de uso comercial diferentes o en su defecto será sujeto a Control Fiscal Urbano.

Centro de atención para adulto mayor: Se entenderá por centro de atención para adultos mayores a todos aquellos que cuenten con servicio de alojamiento y asistencia social, sean públicos o privados, que se encuentren debidamente autorizados para su funcionamiento por la autoridad competente o la Municipalidad.

Clausura: Acto administrativo por el cual la Municipalidad suspende la operación de un establecimiento y/o actividad mediante la colocación de sellos en lugares visibles desde la vía pública y en sus puntos de acceso. Se podrá autorizar en ese mismo acto la permanencia de personal de seguridad para el cuidado del establecimiento, sin que ello permita el libre acceso a terceros ni la continuidad del giro comercial; en caso de contar con varios accesos se dejará sin clausurar un único punto, el cual no podrá ser el principal.

Consumidor: Persona mayor de edad y en pleno goce de sus facultades mentales que adquiere bebidas alcohólicas para su consumo.

Declaración Jurada: manifestación personal, verbal, escrita o electrónica, donde se asegura la veracidad de esa misma declaración bajo juramento ante autoridades administrativas y/o judiciales.

Declaratoria turística: es el acto mediante el cual la Gerencia del I.C.T ha otorgado una categoría turística, luego de cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales señalados en este Reglamento y en los manuales respectivos.

Empresas de interés turístico: Son aquellas a las cuales el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha declarado como de interés turístico, tales como: Hospedaje, restaurantes, centros de diversión y actividades temáticas.

Establecimiento o negocio expendedor de bebidas con contenido alcohólico: Lugar autorizado para el almacenaje, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas; independientemente de la categorización que obtenga, siempre y cuando cuenten con la respectiva autorización del Ministerio de Salud, la Municipalidad y otras instituciones cuando corresponda; debiendo reunir los requisitos que para cada actividad o categorización se señalan en las leyes y reglamentos vigentes.