



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022

LA GACETA

Diario Oficial



Firmado digitalmente por
RICARDO SALAS RICARDO SALAS
ALVAREZ (FIRMA) ALVAREZ (FIRMA)
Fecha: 2020.07.02
16:10:46 -06'00'



Imprenta Nacional
Costa Rica

La Uruca, San José, Costa Rica, viernes 3 de julio del 2020

AÑO CXLII

Nº 160

92 páginas



Imprenta Nacional
Costa Rica

COMUNICADO OFICIAL

Nos sumamos a cuidar su salud y la nuestra:

A partir del 1° DE JULIO DEL 2020 EL USO DE MASCARILLAS O CARETAS será obligatorio **PARA INGRESAR A NUESTRAS INSTALACIONES.**



Asimismo, es indispensable tomar la temperatura a cada persona para permitir su ingreso.

Le recordamos que puede realizar sus trámites y consultas en línea, sin necesidad de trasladarse a la Imprenta Nacional:

www.imprentanacional.go.cr



Aplicación móvil

CENTRO DE SOPORTE AL CLIENTE



8000-GACETA
(8000-422382)



Chat en línea
www.imprentanacional.go.cr



Whatsapp
8599-1582

SALUD**INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN****Normativa para el trámite de gestiones ante la Contraloría
de Servicios del Instituto Costarricense del Deporte
y la Recreación (ICODER).****Objetivo general**

Establecer los lineamientos necesarios para el trámite de inconformidades, denuncias y/o quejas desde el momento en que se interponen ante la Contraloría de Servicios institucional hasta la resolución definitiva de cada caso.

Objetivos específicos:

- 1.- Garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben por parte de esta Institución.
- 2.- Establecer la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios que brindan la Institución, acorde con estándares de calidad de los servicios ofrecidos y a su vez que esto sirva de retroalimentación para el mejoramiento continuo a nivel interno.
- 3.- Contribuir a generar una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brinda la Institución. Lo anterior, conforme a los principios de rendición de cuentas y transparencia, en beneficio de los derechos de las personas usuarias.
- 4.- Contribuir con la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

Alcance

Esta normativa aplica para el personal de la Contraloría de servicios institucional y para la persona usuarias externa e interna que presente inconformidades, denuncias y/o quejas.

Definiciones.

Acoso y hostigamiento sexual: Es toda conducta con contenido sexual indeseado por parte de quien la recibe, reiterada y que perjudica a la víctima en las condiciones materiales de empleo, el desempeño y cumplimiento laboral o en el estado general de bienestar personal.

Usuario institucional: Se refiere a toda persona física o jurídica, funcionaria o no, de derecho privado o público, nacional o extranjero que requiere de un servicio institucional.

Generador de la inconformidad, denuncia y/o queja: Se refiere a la dependencia o funcionario institucional a quien se le atribuye ser quien produce una posible inconformidad, denuncia y/o queja durante la prestación del servicio.

Inconformidad, denuncia y/o queja: se refiere a la manifestación oral o escrita, formulada por la persona usuaria interna o externa a la institución sobre la inadecuada prestación de un servicio institucional o respecto a la forma mediante la cual un funcionario del ICODER ejecuta sus labores.

Prueba de descargo: se refiere a la oportunidad y derecho garantizado constitucional que tiene la persona generadora de la inconformidad, denuncia y/o queja de presentar ante la Contraloría los elementos probatorios a su favor y permitidos por la Ley, que permitan aclarar los alcances del reclamo presentado en contra suya o de la unidad o proceso que representa.

Reclamante: es la persona física o jurídica, funcionario o no, de derecho privado o público, nacional o extranjero, en general denominado usuario institucional que presenta una inconformidad, denuncia y/o queja ante la Contraloría de Servicio.

Responsabilidad.

Se considera responsabilidad de la persona encargada de la Contraloría de Servicios del ICODER velar porque se atienda y se dé el trámite correspondiente a las inconformidades, consultas, denuncias o quejas presentadas por las personas usuarias, respecto a los servicios que el ICODER ofrece y la forma o el contenido con el que se brindan.

Aseguramiento de la independencia del investigador, la Contraloría de servicios del ICODER ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los

demás componentes de la administración activa, el jerarca no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar criterios del Contralor (a) en el ejercicio de sus funciones.

Documentos relacionados

Ley N° 9158 y su Reglamento. Reglamento interno Creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del ICODER. Formulario de Registro de inconformidades, denuncias y/o quejas.

Categorías de inconformidades, denuncia y/o quejas, sea escrita o verbal.

Si la inconformidad, denuncia y/o queja es de tipo disciplinaria:

Se traslada a Recursos Humanos para que se siga el debido proceso y se resuelva.

Una vez resuelto, lo comunica a la Contraloría de Servicios, para que esta a su vez le comunique al usuario afectado.

Se cierra el expediente.

Si la inconformidad, denuncia y/o queja es por procedimiento:

Se hace la investigación, involucrando al departamento, en el cual se creó el problema.

Se analiza la información obtenida.

Se propone a la Administración la mejora del procedimiento o en su defecto, la sustitución de este por otro, acorde a la situación actual.

Una vez acogida por la administración, se informa al usuario del resultado del trámite de la inconformidad, denuncia y/o queja.

Si la inconformidad, denuncia y/o queja es por mal funcionamiento de los servicios y sus funcionarios:

Se hace la investigación involucrada al departamento, en el cual se creó el problema.

Se brinda audiencia al usuario involucrado.

Se analiza la información recabada.

Se hace la recomendación debida a la Administración.

Una vez resuelta por la administración se comunicará tanto al funcionario como al usuario el resultado del trámite de la inconformidad, denuncia y/o queja.

Descripción del Procedimiento**Presentación de inconformidad, denuncia y/o queja**

De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 y su reglamento, toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de Servicios inconformidades, denuncias y/o quejas respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución, o sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando estime que afectan directa o indirectamente los servicios que el ICODER ofrece. Asimismo, es importante hacer nota que cualquier denuncia que se produzca asociada a la conducta del servicio público podrá generar responsabilidad disciplinaria, cuyo procedimiento de aplicación será debidamente coordinado con la Unidad de Recursos Humanos.

Cuando una persona usuaria se vea en la necesidad de plantear una inconformidad, denuncia y/o queja, ante la Contraloría de Servicio, podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance, sea correo electrónico, por medio de la página web o bien presentar su gestión de manera personal acudiendo a la oficina de la Contraloría de Servicios.

La persona gestionante debe suministrar al encargado de la Contraloría: su nombre completo, apellidos y número de cédula (en caso de presentarse de manera personal se le solicitará muestre algún documento de identificación que permita corroborar su identidad). Asimismo, este deberá indicar la dirección exacta de su residencia, medio electrónico donde pueda recibir notificaciones y el detalle de un número de teléfono y correo electrónico en el que pueda contactarse con facilidad, todos estos datos identificativos se consideran como obligatorios.

Es importante que los hechos denunciados sean expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación (fecha y lugar en que ocurrieron los hechos y el sujeto que presuntamente los ejecutó), por último, en caso de disponerse, el usuario adjunte cualquier referencia, elemento de prueba o documentos que facilite la investigación del caso.

La institución deberá proveer a la persona usuaria con alguna discapacidad, los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes, según lo establecido en la Ley 7600.

Valoración

La Contraloría de Servicios previo a darle trámite realizará una investigación preliminar que le permita, utilizando los medios institucionales establecidos, determinar fehacientemente la naturaleza de la inconformidad, denuncia y/o queja, sus alcances y la tramitación que corresponda.

Cuando quien presente la gestión lo haga de manera anónima, esta no se considerará de recibo para gestionar y de inmediato se dará por cerrado el trámite.

Una vez comprobados los antecedentes y legitimidad de la solicitud de trámite, se procederá a transcribir en el formulario N° CS-01 denominado "Presentación de inconformidad, denuncias y/o quejas" (Anexo No.1).

Si el usuario ha presentado su gestión por escrito de igual manera la información deberá transcribirse en el formulario respectivo, pues en este constará de manera uniforme y resumida tanto los datos del usuario, como el detalle de su inconformidad, denuncia y/o queja, y a partir de dicho documento se podrá iniciar el expediente del caso, adjuntando seguidamente el escrito (correo electrónico u oficio o carta) que el interesado haya aportado.

Trámite de la gestión

Posteriormente y a medida que avance la investigación todo documento deberá quedar en el expediente, oficios y otros relativos al detalle del trámite, resultado de la gestión, resolución y/o recomendaciones.

Toda gestión deberá direccionarse al área o departamento competente, para que los involucrados conozcan del trámite y puedan brindar los criterios de respuesta o pruebas de descargo que estimen pertinentes para aclarar el caso.

Una vez concluida la investigación, se tomará los argumentos que el funcionario haya manifestado y redactará un oficio de respuesta al usuario indicándole sobre el resultado de las gestiones llevadas a cabo, así como las acciones tomadas por la Contraloría de Servicios.

Este oficio de respuesta deberá ser notificado al usuario gestionante por cualquiera de los medios electrónicos de comunicación existentes y disponibles en la Contraloría de Servicios.

Naturaleza del trámite (Valoración)

En el caso específico de la tramitación de inconformidades, denuncias y/o quejas, el encargado de la Contraloría, tendrá la competencia para determinar si las características de la gestión atañen o no a las competencias de la Contraloría y en caso de que se recomiende el traslado del expediente a otra instancia, esto se le hará saber de manera escrita al reclamante, quien también de manera escrita, deberá expresar su autorización para que otra dependencia se haga cargo del seguimiento del expediente a saber.

Confidencialidad

El Artículo 42 de la Ley N° 9158 y el artículo 36 del Reglamento a la Ley, estable que los denuncias y/o quejas pueden plantearse requiriendo a la Contraloría de Servicios la reserva o secreto de la identidad del gestionante, principalmente cuando la persona así lo solicite o se considere que como consecuencia de las investigaciones pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele o bien, poner en peligro su integridad física.

Así mismo, es importante aclarar que la persona gestionante puede romper o renunciar al derecho de confidencialidad por escrito ante la Contraloría de Servicios y de ello deberá quedar constancia en el expediente respectivo, si procediera según el caso.

Acciones de seguimiento

Una vez realizadas las investigaciones que corresponda, se le comunicará al interesado el resultado y si existe satisfacción al respecto o se determina haber resuelto la gestión se procederá al cierre del caso.

Si por el contrario la respuesta no es satisfactoria para el usuario o no está de acuerdo con el resultado final, este podrá buscar mecanismos recursivos externos para apelar la resolución o respuesta final. Debido a lo anterior, la persona usuaria cuenta

con la posibilidad de plantear el respectivo recurso de revocatoria, interponiéndose ante la misma Contraloría de Servicios; dirigido contra resoluciones o disposiciones interlocutorias o de mero trámite y también tendrá la opción de apelar la resolución final ante el superior jerárquico mediante recurso de alzada.

Durante el transcurso de las etapas de tratamiento de la denuncia y/o queja se le podrá comunicar al denunciante los avances, ya sea que se apersona a las oficinas de la Contraloría o que lo solicite vía correo electrónico, y una vez resuelto se le comunicará por escrito al medio y lugar dispuesto para notificaciones proporcionado por este.

La Contraloría de Servicios del ICODER dará seguimiento a los resultados producto de las denuncias presentadas, para verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas al respecto, así como de las denuncias que remita a la administración activa para verificar que las mismas sean cumplidas.

Archivo y desestimación de las denuncias

Se desestimarán o archivarán las denuncias que se remitan a la Contraloría de Servicios, cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

- 1.- Si la denuncia no corresponde al ámbito de competencia del ICODER.
- 2.- Si la denuncia no cumple con los requisitos mínimos para poder darle su respectivo seguimiento (nombre de la persona quejosa, teléfono o correo electrónico, etc.).
- 3.- Si el asunto planteado ante la Contraloría se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control y las potestades disciplinarias. En estos casos se realizará la coordinación respectiva a efecto de no duplicar el uso de recursos públicos en diferentes instituciones y establecer la instancia que deberá atenderla.
- 4.- Si la denuncia presentada fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubieran sido resueltas con anterioridad por la Contraloría General o por otras instancias competentes.

Represalias

Se considera represalias el hecho de que una persona que realiza o amenaza con realizar un acto en perjuicio de otra porque esta denunció un acto reñido con la ética o de carácter ilegal, o se opuso a que se cometiera, participó en una actuación o cooperó en una investigación o una auditoría.

Está expresamente prohibido a todos los (as) funcionarios (as) del ICODER, tomar cualquier tipo de represalias contra una persona que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos sobre los procedimientos o trámites, así mismo porque coopere con una investigación.

Si se comprueba que el (la) denunciante o un (a) funcionario (a) que aporta información para una investigación es objeto de represalias, la administración adoptará las medidas correctivas que correspondan para solucionar la situación, aplicando las sanciones disciplinarias contra el (la) funcionario (a) que ha incurrido en tales conductas o actos indebidos.

Aprobado en la sesión ordinaria 1131-2020 del Consejo Nacional del Deporte y la Recreación, celebrada el 11 de junio de 2020. Aprobado por Unanimidad. Acuerdo firme.

Consejo Nacional del Deporte y la Recreación.—Lic. Jorge Hodgson Quinn, Secretario.—1 vez.—O.C. N° 680.—Solicitud N° 207272.—(IN2020468185).

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La Junta Directiva Nacional, en sesión ordinaria N° 5737 del 27 de mayo de 2020, mediante acuerdo N° 489 inciso 12) aprobó reformar el Reglamento de Negociaciones de Pago del Banco Popular y Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

12. Aprobar las modificaciones presentadas al Reglamento de Negociaciones de Pago, a saber:

REGLAMENTO DE NEGOCIACIONES DE PAGO DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Artículo 1°—**Fundamento.** El presente Reglamento se dicta de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal,