



CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD- CONAVI

Contraloría Institucional de Servicios del CONAVI

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2019
CDS-02-20-004-IN

MBA. Alicia Padilla Duarte

MARZO 2020

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. Productos y Servicios Institucionales.

I. Productos o servicios institucionales	
I. SERVICIOS	
1. Solicitud de información institucional	2. Solicitud de inclusión de caminos en la Red Vial Nacional
3. Copia de expedientes	4. Solicitud de mantenimiento de calzada de ruta nacional
5. Solicitud de mantenimiento de obras pluviales en ruta nacional	6. Solicitud de mantenimiento de puentes ruta nacional
7. Limpieza de escombros en alcantarilla o sistema pluvial de ruta nacional	8. Solicitud de señalización de calzada
9. Solicitud de construcción y reconstrucción de obra vial	10. Chapia de derecho de vial en ruta nacional
11. Reposición de acceso a propiedad por proyecto de mantenimiento o construcción de obras viales que afectan los accesos.	12. Solicitud de Limpieza por obstrucción del sistema de drenaje de ruta nacional
13. Solicitud de certificación de documentos	14. Solicitud de copia de acuerdos
15. Constancia o certificación de funciones	16. Solicitud de constancia de experiencia sobre proyectos realizados
17. Certificación o constancia de experiencia laboral	18. Certificación o copia certificada de expediente expleado
19. Certificación o constancia de histórico de salarios	20. Certificación o constancia de liquidación laboral
21. Solicitud de información acerca de proyectos ejecutados	22. Solicitud de devolución de garantías de cumplimiento
23. Solicitud de información acerca de contrataciones y licitaciones.	24. Solicitud de devolución de garantías de participación
25. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores	26. Retiro de Carteles
27. Solicitud de expediente de contratación	28. Solicitud de información presupuesto aprobado e informes trimestrales de ejecución
29. Denuncias de afectación privada por un proyecto en ejecución	30. Solicitud de información acerca de registro de proveedores
31. Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores	32. Solicitud de Información acerca del estado de las garantías
33. Certificación de retención de impuestos sobre la renta	34. Servicios de consulta de información institucional
TRAMITES	
35. Proyecto de Solicitud de Acceso a Carretera de Acceso Restringido	36. Anteproyecto de Solicitud de Acceso a Carretera de Acceso Restringido
37. Aprobación de Uso y Funcionamiento de Acceso Restringido	38. Recepción de Reclamos Administrativos
39. Venta de tiquetes de peaje para vehículos de uso oficial	40. Permiso de Pesos Materia Peligrosa
41. Permiso de Pesos Materia Peligrosa por Excepción	42. Permiso de Pesos Remolque
43. Permiso de Pesos Convencional	44. Permiso de Pesos Reposición de Permiso
45. Permiso de Pesos Cambio de características	46. Solicitud de recepción de un proyecto
47. Pagos de facturas de estimaciones de obra y de reajustes con cargo a proyectos de obras viales	48. Autorización de Pagos de facturas de contratos de servicios y facturas de reajuste a los contratos de servicios
49. Solicitud de recepción de un proyecto	50. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores
51. Certificación de retención de impuestos sobre la renta	52. Recibo, custodia y devolución de garantías
53. Trámite de contratación de consultoría	

II. Proyectos	
54. Paso a Desnivel en la Rotonda de las Garantías Sociales (Unidad Ejecutora BCIE)	55. Construcción de la duplicación del puente sobre el río Virilla en la Ruta No. 32 (Unidad Ejecutora BCIE)
56. Construcción de las Unidades Funcionales 2, 3 y 4 de la circunvalación Norte. (Unidad Ejecutora BCIE)	57. Rehabilitación y ampliación a cuatro carriles de la Ruta Nacional No. 32, sección: intersección con la Ruta Nacional No. 4 - Limón (Unidad Ejecutora PIV-1 / BID)
58. Construcción del puente binacional sobre el Río Sixaola (Unidad Ejecutora Puente Binacional)	59.

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios 2018-2019

II. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

En cuanto a las estadísticas de las gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicio, se tiene el siguiente detalle, de conformidad con la clasificación de gestión dadas por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

1) Consultas

Tabla 1 Cantidad de consultas registradas en el año 2019 por la Contraloría de Servicios				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Solicitud de requisitos para tramitar una denuncia	1	1	100,00%
2	Solicitud de requisitos para acceso de ruta nacional	1	1	100,00%
3	Solicitud de información de trámite legales	3	3	100,00%
4	Solicitudes de información de ofertas de servicios	36	36	100,00%
5	Solicitud de información del tipo de organización, organigrama, ubicación	11	11	100,00%
6	Solicitud de requisitos para el trámite de la tarjeta de Permiso de Pesos	14	14	100,00%
7	Solicitud de requisitos para inscripción como proveedor	2	2	100,00%
8	Solicitud de información Actas del Consejo de Administración	1	1	100,00%
9	Solicitud de información mantenimiento de calzada de ruta nacional	36	36	100,00%
10	Solicitud de información sobre la ampliación de las rutas nacionales 1, 32 y 39	8	8	100,00%
11	Solicitud de información protocolo interno de atención o manual de los canales de comunicación con el ciudadano	1	1	100,00%
12	Solicitud de información sobre el plan de inversión del CONAVI	5	5	100,00%
TOTAL		119	119	

Nota: La categoría corresponde a consultas que no son materia de CONAVI, por lo que se orienta al solicitante, facilitando un contacto, o normativa aplicable al caso.
Fuente: Contraloría de Servicios – registros internos 2019

Para este periodo no se recibieron inconformidades internas, por lo que a continuación se presentaran los cuadros correspondientes a las inconformidades externas recibidas en el periodo, según la dimensión.

2) Inconformidades externas Dimensión Calidad de los Productos y Servicios Institucionales

a. Sub-dimensión Información

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

b. En sub-dimensión atención a la persona usuaria, se tiene el siguiente detalle de inconformidades presentadas.

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Uso de tono de voz inapropiado	Departamento de Peajes	Cobro de la tasa de peajes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Indiferencia o lentitud en la atención del usuario	Departamento de Peajes / Dirección de Recursos Humanos	Solicitud de información de las gestiones presentadas	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Otros	Dirección de Tecnología de la Información	Asuntos varios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

c. Sub-dimensión Tramitología y gestión de Procesos.

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Capa asfáltica a ruta nacional en mal estado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mejoramiento de la calzada	9	8	1	0	88,89%	11,11%	0,00%
2	Ostrucción del sistema pluvial de la ruta nacional	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	4	3	1	0	75,00%	25,00%	0,00%
3	Ruta nacional con huecos	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Departamento de Peajes	Mantenimiento de la calzada	17	12	5	0	70,59%	29,41%	0,00%
4	Mal estado de Puentes de ruta nacional; limpieza, pintura y estructuras	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de puentes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Derecho de vía con maleza muy alta y depósitos de materia y desechos de material, escombros y basura	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del derecho de vías	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Ostrucción del sistema de alcantarillado pluvial de la ruta nacional; cunetas, Cajas de registro, alcantarilla transversal	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	6	4	2	0	66,67%	33,33%	0,00%
7	Falta de información	Dirección Ejecutiva / Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Solicitud de información de las gestiones presentadas	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Demarcación horizontal y Vertical en mal estado o faltante	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de la demarcación vial	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Impacto negativo en los terrenos aledaños	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora Ruta Nacional No. 32	Impacto negativo en los terrenos aledaños	26	17	9	0	65,38%	34,62%	0,00%
10	Incumplimiento en el horario de cierres de carreteras y regulación de vehículos en los diferentes proyectos	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora San José San Ramón	Incumplimiento de horarios	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Trámites o servicios sin resolver	Dirección Financiera / Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Trámites o servicios sin resolver	5	4	1	0	80,00%	20,00%	0,00%
12	Uso de lenguaje inapropiado	Departamento de Peajes	Uso de lenguaje inapropiado	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Falta de Accesibilidad de los servicios y productos	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes / Dirección de Tecnología de la Información	Accesibilidad a la Información	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI	Asuntos varios	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				95	76	19	0	80,00%	20,00%	0,00%

Del anterior su dimensión, se distribuyen en dos Departamentos, esto principalmente por los trabajos de mantenimiento de las rutas nacionales (bacheos inconclusos, cierre de vías excesivo, trabajos mal ejecutados, horarios de los trabajos de mantenimiento, etc.), así como el impacto vial (presas) que provocaron los trabajos de recarpeteo vial de las principales rutas de travesías y rutas nacionales en el Área Metropolitana.

d) Sub-dimensión otros

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Varias gestiones	Casos trasladado al MOPT	Varios - No corresponde al CONAVI	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Trámites de Placas, licencias, infracciones	Casos trasladado a COSEVI	Varios - No corresponde al CONAVI	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Parada de autobuses, horarios de buses	Casos trasladado a CTP	Varios - No corresponde al CONAVI	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Mantenimiento de la ruta nacional No. 27 (concesionada)	Casos trasladado a CNC	Varios - No corresponde al CONAVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Temas relacionados a la regulación vial en carretera	Casos trasladado a la Policía de tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Problemas con la matricula al examen teórico y práctico	Casos trasladado a la Educación Vial	Varios - No corresponde al CONAVI	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Estudios, diseños de demarcación y semáforos	Casos trasladado a Ingeniería de tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI	45	45	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Trabajos en el derecho de vía	Casos trasladado a CNFL	Varios - No corresponde al CONAVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Reparación del derecho de la vía ferrea	Casos trasladado a ICODER	Varios - No corresponde al CONAVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Problemas en los alcantarillados	Casos trasladado al AyA	Varios - No corresponde al CONAVI	17	17	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Varias gestiones	Casos trasladado a la Municipalidad	Varios - No corresponde al CONAVI	32	32	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Demarcación Vial	Empresa Contratada	Varios - No corresponde al CONAVI	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Cobros judiciales / CONAPAM/ Rutas más rápidas	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				154	154	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

NOTA: Por el desconocimiento de los ciudadanos y de algunos funcionarios de otras Instituciones, es que esta Contraloría de Servicios atiende, inconformidades que no corresponden al CONAVI responder o tramitar, tales son los casos de solicitudes de demarcación vial horizontal y vertical, colocación o mantenimiento de semáforos, mantenimiento del alcantarillado sanitario, alineamiento vial, etc. Es por ellos, que son trasladados a las Instituciones correspondientes.

De acuerdo al origen de la inconformidad externa, las siguientes son las unidades organizativas.

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Departamento de Peajes	Cobro en las estaciones de peajes	3	3,16%
2	Departamento de Servicios al Usuario	Trámites de la Tarjeta de Pesos y Dimensiones	2	2,11%
3	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	Denuncia sobre funcionarios	1	1,05%
4	Dirección de Tecnología de la Información	Sitio Web / Central telefónica	2	2,11%
5	Dirección Ejecutiva	Reclamos Administrativos	2	2,11%
6	Gerencia de Adquisiciones y Finanzas	Devolución de las garantía de cumplimiento	1	1,05%
7	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Ejecución en programas de mantenimiento Vial	67	70,53%
8	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Ejecución en los programas mejoramiento Vial	10	10,53%
9	Unidad Ejecutora BCIE	Solicitud de mejoramiento Vial	2	2,11%
10	Unidad Ejecutora Ruta 32	Solicitud de mejoramiento Vial	3	3,16%
11	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	Solicitud de mejoramiento Vial	2	2,11%
TOTAL 4/			95	100,00%

- 3) Peticiones de Servicio: Se incluyen las solicitudes de servicios generadas por los usuarios externos sobre los servicios/productos que presta la institución.

Petición de Servicios – Servicios y Productos	Total Recibidas	Total Tramitadas
Mantenimiento de la calzada	111	99
Mantenimiento de puentes	19	15
Mantenimiento del derecho de vías	34	33
Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	130	109
Mantenimiento de la demarcación vial	22	18
Mejoramiento de la calzada	2	2
Mejoramiento de puentes	5	4
Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	1	1
Otros	0	0
Total	324	281

III. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTION CONTRALORA.

La Contraloría de Servicios ha puesto a disposición de los ciudadanos, diferentes medios para interponer sus disconformidades sobre los servicios recibidos por nuestra Institución. Estos medios son: telefónico, físico o presencial, correo electrónico, Chat por medio de la plataforma de WhatsApp y un sistema de administración de gestiones ciudadanas. Además, como parte del servicio, se brinda soporte a la atención de consultas que los usuarios realizan en la página de Facebook.

El medio de comunicación más utilizado por los ciudadanos, es el correo electrónico y el WhatsApp, ya que son medio accesible, de fácil manejo, ágiles, que permiten con facilidad adjuntar documentos. Y el medio menos utilizado es la atención al usuario en las oficinas de la Contraloría, esto se debe a que la mayoría de servicios que brinda el CONAVI están dirigidos al mantenimiento de las rutas nacionales.

De la información presentada en los cuadros se concluye que:

1. Las inconformidades, se ubican mayormente en los servicios de mantenimiento vial, concretamente problemas en la calzada y aguas pluviales, que concentran más del 80% de las inconformidades recibidas.
2. Un importante número de gestiones, no constituyen inconformidades o denuncias de servicio propiamente, sino reportes de solicitudes de servicios, ello se debe a que dentro de la Institución no hay una plataforma que permita a los usuarios canalizar solicitudes de servicios, por lo que, se dirigen directamente a la Contraloría de Servicios.
3. Otra conclusión importante es que no existe claridad por parte de las personas usuarias de cuál es las competencias específicas del CONAVI, pese a lo amplio acervo de información que está contenida en la web institucional. Así se tienen un número significativo de inconformidades y solicitudes de servicios de temas como; demarcación vial, parada de buses, sistema de

alcantarillado sanitario, fugas de agua, entre otras que resulta ser competencia de: Acueductos y Alcantarillados, por el Ministerio de Salud, por las Municipalidades, por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, Por la Dirección General de Educación Vial, por la Dirección General de Policía de Tránsito, por el Consejo de Transporte Público y por Consejo de Seguridad Vial.

Esta confusión se da, principalmente por la creencia de que el CONAVI es la responsable de todo lo que pasa en el derecho de vía, ello es reforzado con las respuestas recibidas por las municipalidades del lugar.

4. A pesar de que la Institución hace esfuerzos en mejorar los procesos administrativos, al día de hoy se presentan dificultades en la capacidad de respuesta a las gestiones presentadas por los ciudadanos, y esto debido principalmente a la falta de control y seguimiento de los servicios solicitados por la ciudadanía directamente a cada una de las Dependencias del CONAVI.

IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los productos/servicios institucionales, los objetivos y metas de la Contraloría de Servicios en el periodo 2018 así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1. Sistemas de citas en línea, que permita a los dueños de los vehículos obtener una cita en forma automatizada y que no requiera que el usuario tenga que acudir a las oficinas de las estaciones más de una vez.	Informe N° CDS-01-19-0026, de fecha 15 de marzo de 2019.	Permisos de Pesos y Dimensiones.	Departamento de Pesos y Dimensiones y Tecnología de la Información	Tramitología y Gestión de Procesos
2. Propuesta de Mejora Regulatoria para el 2020, incluida para el POI 2020. “...Promover la modernización de los servicios de Pesos y Dimensiones, mediante la adquisición y puesta en marcha de kioscos informativos y de gestión de ingreso de trámites en línea para facilitar, la comunicación con sus usuarios...”	Oficio N° CDS-01-19-0048, del 07 de junio del 2019	Permisos de pesos y Dimensiones Servicios de consulta de información institucional	Departamento de Pesos y Dimensiones. Contraloría de Servicios. Dirección de Tecnología de la Información. Dirección de Planificación. Dirección Financiera	Tramitología y Gestión de Procesos Información

<p>3.1 Instruir a las dependencias acerca de la importancia de actualizar la información que se solicita por parte de la Contraloría de Servicios con el fin de actualizar el sitio de transparencia, esto con el objetivo de mejorar los componentes de Acceso a la Información y Rendimiento de cuentas.</p> <p>3.2 Instruir a Tecnología de la Información para programar y ejecutar acciones necesarias con el tema de Apertura de datos de Peajes mediante el módulo de consulta existente en el SIFCO. Igualmente, con cualquier otra herramienta informática que sea apta para ese fin. Esto contribuirá a incrementar la nota del CONAVI el componente de Datos abiertos.</p> <p>3.3. Instruir a la Dirección Ejecutiva para que en conjunto con la Dirección de Tecnología de la información, las Gerencias técnicas y la Contraloría de Servicios, diseñen y pongan en práctica para el 2019 un módulo de consulta pública en el sitio WEB Institucional, que permita visualizar los proyectos de CONAVI, incluidos de las Unidades Ejecutoras, en su fase de diseño, de tal forma que permita la participación de la ciudadanía en diseñar las obras, esto incrementaría la nota institucional en la Participación Ciudadana.</p>	<p>CDS-01-19-0069, de fecha 26 de junio del 2019 y oficio No. CDS-01-19-0107</p>	<p>Informe de Transparencia del CONAVI</p>	<p>Tecnología de la Información</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p>3. Propuesta de Mejora Regulatoria para el 2020, incluida para el POI 2020.</p> <p>“...Promover la modernización de los servicios de Pesos y Dimensiones, mediante la adquisición y puesta en marcha de kioscos informativos y de gestión de ingreso de trámites en línea para facilitar, la comunicación con sus usuarios...”</p>	<p>Oficio N° CDS-01-19-0048, del 07 de junio del 2019</p>	<p>Permisos de pesos y Dimensiones</p> <p>Servicios de consulta de información institucional</p>	<p>Departamento de Pesos y Dimensiones. Contraloría de Servicios. Dirección de Tecnología de la Información. Dirección de Planificación. Dirección Financiera</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p> <p>Información</p>
<p>4. Que corresponde al Director Ejecutivo, conforme a su autoridad determina procedente la apertura del Órgano Director, y considera está Asesora que, el mismo debe ser realizado por un funcionario de la Unidad de Relaciones Laborales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)</p>	<p>Oficio N° CDS-04-19-0018, del 29 de marzo del 2019</p>	<p>Informe de Denuncia</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p>5. Acoger las recomendaciones vertidas en el Informe del Índice de Transparencia 2018, CDS-01-18-008-IN, de fecha 21 de diciembre del 2018.</p>	<p>CDS-01-19-00026, del 15 de marzo del 2019</p>	<p>Respuesta al oficio No. ACA-1-19-74(71)</p>	<p>Consejo de Administración</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

<p>6. Instruir a las Dependencias del CONAVI que otorgan permisos, autorizaciones o licencias, el uso de la “Declaración Jurada” de los administrados sobre el cumplimiento de requisitos, cuando los mismos puedan ser objeto de verificación o inspección por parte de la administración, según los términos contenidos en la Directriz N° 052-MP-MEIC y los artículos 1, 2, y 3 del Decreto citado.</p> <p>7. Se recomienda solicitar a dichas dependencias a elaborar un programa de trabajo para la implementación de la “declaración jurada” en conjunto con la Gerencia de Asuntos Jurídicos y el Depto. de Análisis Administrativo.</p> <p>8. Instruir a la Gerencia de Asuntos Jurídicos y al Departamento de Análisis Administrativo, brindar colaboración para la valoración de aquellos requisitos a incluir dentro de la Declaración Jurada y los formularios y la actualización de Procedimientos administrativos relacionados.</p> <p>9. Promover la recepción en línea del trámite y el uso de la firma digital.</p> <p>10. Instruir a las Dependencias del CONAVI a no crear nuevos trámites, requisitos o procedimientos que deba cumplir el administrado para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, hasta el 07 de mayo del año 2022. Se exceptúan las excepciones contenidas en el artículo 2 de la Directriz N° 052-MP-MEIC:</p>	<p>CDS-01-19-0080, del 25 de setiembre del 2019</p>	<p>Trámites y Servicios Institucionales.</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p>11. Acoger las recomendaciones vertidas en el informe de inspección del edificio e instruir al Departamento de Servicios Generales elaborar un programa para atender las recomendaciones de la Contraloría de Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las puertas deben tener un ancho libre de paso, de por lo menos 90 cm y abren hacia fuera por motivos de seguridad. • El herraje o llavín para la apertura se encuentra a 90 cm de altura con respecto al piso y es de palanca, lo cual posibilita ser accionada con cualquier parte del cuerpo y con un mínimo de esfuerzo. • Los brazos mecánicos aumentan la fuerza necesaria para abrir las 	<p>CDS-07-19-0089 (325), de fecha 08 de octubre del 2019</p> <p>IFORME DE INSPECCIÓN DEL EDIFICIO CONAVI, LEY 7600</p>	<p>Infraestructura del Edificio del CONAVI</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Instalaciones</p>

puertas, fuerza con la que algunas personas no disponen o se les puede dificultar mucho realizar la acción en combinación con el uso de ciertas ayudas técnicas; por esta razón se recomienda prescindir de su uso.

- Las ventanas deben ubicarse a una altura que permita el aprovechamiento del paisaje y luz natural, preferiblemente desde un zócalo de 82.5cm desde el nivel de piso.

- Los estacionamientos reservados a personas con discapacidad deben ser más grandes y espaciosos que los tradicionales, por tanto, deben medir 3.3m de ancho por 5m de largo y están señalizados tanto a piso como con una señal vertical con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA): figura blanca de una persona en silla de ruedas sobre fondo azul. Para la demarcación horizontal el símbolo será de 1m por 1m y para la rotulación vertical de 20 cm por 20cm. Éstos deben estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal al inmueble y comunicarse a éste por medio de una ruta sin obstáculos horizontales mayores a 2 cm de alto.

- Por reglamento, el 5% del total de espacios de parqueo disponibles en la edificación, deben estar reservados a personas con discapacidad, embarazadas o adultos mayores, siendo como mínimo 2 espacios cuando así sea. De la totalidad de espacios disponibles en la edificación, será la entidad la que determinará cuántos se distribuirán para visitantes y para colaboradores.

- El piso debe ser antideslizante para evitar derrapes y accidentes.

- Es recomendable que se encuentren cubiertos o bajo techo y cuenten con iluminación suficiente.

-Sobre las aceras perimetrales al edificio CONAVI se debe colocar señalización accesible a piso por medio de losetas podotáctiles amarillas para indicar el camino a la entrada; según el señor Aguilar debe agregarse desde la acera frente al parqueo en donde se ubica el estacionamiento reservado propuesto a nivel de acera, hasta la entrada del edificio por el lado izquierdo topando con el encuentro de la rampa y de igual manera, del otro costado del edificio al tope con escaleras como se identifica en las fotografías siguientes.

<p>-En el lado derecho del edificio se debería colocar con la distancia del espacio donde parquean carros determinada con el fin de evitar que una persona, por ejemplo, no vidente vaya caminando y se encuentre un vehículo en el paso. Con base en la norma técnica INTE W17, se sugiere la colocación de la señalización podotáctil, distanciada a 30-40cms de la pauta de referencia cercana, siendo en este caso, las paredes del edificio próximo lo que apoya complementariamente en guía a personas ciegas.</p> <p>-Es importante el nivel de la acera debe ser parejo, hay unas cajas de la CNFL que tienen una altura diferente y pueden generar un tropiezo o accidente para una persona con discapacidad. Las tapas deben tener un borde biselado para evitar accidentes. Se deben evitar la fragmentación de material pétreo en las aceras</p> <p>- En el pasillo de ingreso no se recomienda las cintas anti deslizantes porque se ha comprobado que pueden provocar dificultad de tránsito en personas con movilidad reducida (niños, adultos mayores, embarazadas, personas enyesadas), la recomendación por la condición resbalosa del piso existente es un tratamiento anti deslizante químico al mismo, que le genere un nivel de mayor fricción en la pisada.</p> <p>-Las barandas o pasamanos deben tener remates curvos, seguidas sin cortes. (Art. 148). Se deben colocar pasamanos dobles a ambos lados de escaleras y rampas, en alturas de 90cms y 60cms, continuos en todo el recorrido.</p> <p>-Es necesario realizar la señalización visual sobre superficies transparentes por medio de la colocación de adhesivos de tipo “sandblasting”, así como a las puertas de vidrio en el ingreso del edificio, hasta 1.50 m de altura. Las puertas de vidrio carecen de señalización o demarcación de advertencia sobre la superficie transparente de cristal en las puertas de vidrio, lo que hace imperceptible para personas de baja visión o ceguera total, que pueden potencialmente lastimar a alguien.</p> <p>- Uso de Señalización accesible</p>				
--	--	--	--	--

<p>(Artículos 105 y 106)</p> <p><u>Pasillos y galerías accesibles</u> (Artículos 135, 141 y 142)</p> <ul style="list-style-type: none"> •La superficie de todo pasillo debe ser antideslizante y contar con un ancho libre de 1.2m, y de 90cm cuando sea en interiores. •Además, todos los objetos ubicados a menos de 2.1m de altura en la Circulaciones son detectables a nivel de piso, ya sea porque llegan a este o porque tienen señalización táctil en su proyección vertical sobre el piso. •Cuando superan los 18cm de altura con respecto a otro nivel adyacente, tienen un bordillo que ayuda identificar con más facilidad los límites del área para circular. •Las rejillas son elementos que se encuentran con mucha frecuencia; los orificios que éstas presenten son máximo de 1.5cm con la finalidad de que tacones, ruedas y bastones no queden atrapados en ella. •Al menos una ruta para llegar al sitio deseado debe ser accesible, y para ello, los desniveles que sean mayores a 2cm de altura deben ser salvados por medio de chaflán, rampas u otros medios mecánicos como plataformas o ascensores, dependiendo de cada caso. -El mueble de Ventanilla Única debe tener una superficie que sobre salga para poder apoyarse en la firma y recibo de documentos, frontalmente; tal superficie debe estar a una altura de 80 cm. -No hay flechas direccionales. -Se recomienda consultar con Neón Nieto entre otras empresas de rotulación en el mercado nacional, acerca de la rotulación accesible en formato adecuado y alternativas en Braille, ya que es una empresa que tiene experiencia en este tipo de señalización. -La persona que atiende en la Recepción o en la Ventanilla Única, deben conocer el lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) -Realizar modificaciones en baños para hacerlos accesibles. -Modificar muebles de recepción de los departamentos no son accesibles <p>ETC.</p>				
---	--	--	--	--

<p>14. Colaboración en la respuesta a las diferentes gestiones presentadas por los ciudadanos respecto a supuestas afectaciones negativa que sufren las propiedades privadas, productos de los trabajos que el CONAVI ejecuta.</p>	<p>CDS-02-29-010IN CDS-02-29-012IN CDS-02-29-014IN CDS-02-29-015IN</p>	<p>Mantenimiento Rutinario y Mejoramiento Vial</p>	<p>Gerencia de Conservación de Vías y Puentes. Gerencia de Construcción de Vías y Puentes.</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
--	--	--	--	---

V. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN DE CONTRALORA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- a. Acercamiento e integración con los jerarcas de la Administración.
- b. Más actividades de integración entre las Contralorías.
- c. Mayor capacitación a la Contraloría de Servicios.

VI. ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de divulgación, entre otros:

1. Oficio N° CDS-01-19-0026, de fecha 15 de marzo de 2019.
2. Oficio N° CDS-01-19-0069, de fecha 26 de junio del 2019 y oficio No. CDS-01-19-0107
3. Oficio N° CDS-01-19-0048, del 07 de junio del 2019
4. Oficio N° CDS-04-19-0018, del 29 de marzo del 2019
5. Oficio N° CDS-01-19-0080, del 25 de setiembre del 2019
6. Oficio N° CDS-07-19-0089 (325), de fecha 08 de octubre del 2019
7. Informe de Inspección del Edificio de Conavi y Oficio de remisión
8. Informes N° CDS-02-29-010IN, CDS-02-29-012IN, CDS-02-29-014IN, CDS-02-29-015IN.
9. Instrumento Técnico de Inspección para verificar cumplimiento de la normativa de accesibilidad física.

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte
 Contralora Institucional de Servicios.
CONAVI

Ingeniero
 Mario Rodríguez Vargas, Director Ejecutivo
CONAVI
 C. Consecutivo.