



**CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD- CONAVI**

**Contraloría Institucional de Servicios del CONAVI**

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2020  
CDS-02-21-002-IN**

MBA. Alicia Padilla Duarte

MARZO 2021

## I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a. Bienes y Servicios Institucionales.

<b>I. Bienes o servicios institucionales</b>	
<b>I. SERVICIOS</b>	
1. Solicitud de información institucional	2. Solicitud de copia de expediente administrativo
3. Solicitud de mantenimiento de obras pluviales en ruta nacional	4. Solicitud de inclusión de caminos en la Red Vial Nacional
5. Solicitud de información presupuesto aprobado e informes trimestrales de ejecución	6. Solicitud de información presupuesto de los proyectos de conservación, construcción o reconstrucción
7. Solicitud de copia de Expediente	8. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores
9. Solicitud de devolución de garantías de participación	10. Solicitud de mantenimiento de calzada de ruta nacional
11. Solicitud de manteamiento de puentes ruta nacional	12. Solicitud de señalización de calzada
13. Solicitud de mantenimiento de obras pluviales en ruta nacional	14. Solicitud de reparación de huecos en vía
15. Solicitud de reposición de alcantarillas	16. Solicitud de construcción y reconstrucción de obra vial
17. Solicitud de reposición de acceso a propiedad privada afectada por proyecto de mantenimiento o construcción de obras viales que afectan los accesos	18. Chapia de derecho de vial en ruta nacional
19. Solicitud de copia de acuerdos	20. Solicitud de constancia de experiencia sobre proyectos realizados
21. Solicitud de certificación de documentos	22. Constancia o certificación de funciones
23. Certificación o constancia de experiencia laboral	24. Certificación o constancia de histórico de salarios
25. Certificación o copia certificada de expediente expleado	26. Certificación o constancia de liquidación laboral
27. Solicitud de información acerca de contrataciones y licitaciones	28. Recepción de Reclamos Administrativos
29. Solicitud de expediente de contratación	30. Queja de afectación privada por un proyecto en ejecución
31. Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores	32. Denuncias por falta de respuesta o incumplimiento de plazo en la resolución de trámites y Servicios
33. Denuncias por incumplimiento de funcionarios del CONAVI	34. Queja por la Calidad de los Servicios e instalaciones del CONAVI
35. Denuncias por corrupción y mal manejo de fondos públicos	36. Retiro de Carteles
37. Certificación de retención de impuestos sobre la renta	38. Solicitud de información presupuesto aprobado e informes trimestrales de ejecución
39. Solicitud de Información acerca del estado de las garantías	40. Recepción de Reclamos Administrativos
41. Reposición de Permiso de Pesos y Dimensiones convencional o de materia peligrosa	42. Venta de tiquetes de peaje para vehículos de uso oficial
43. Solicitud de recepción de un proyecto	44. Solicitud de Pagos de facturas de estimaciones de obra y de reajustes con cargo a proyectos de obras viales
45. Autorización de Pagos de facturas de contratos de servicios y facturas de reajuste a los contratos de servicios	
<b>TRAMITES</b>	
46. Permiso de Pesos Convencional	47. Permiso de Pesos Materia Peligrosa
48. Permiso de Pesos Materia Peligrosa por Excepción	49. Permiso de Pesos Remolque
50. Permiso de Pesos Cambio de características	51. Permiso de Pesos Reposición de Permiso
52. Trámite de contratación de consultoría	

II. Proyectos	
53. Paso a Desnivel en la Rotonda de las Garantías Sociales (Unidad Ejecutora BCIE)	54. Construcción de la duplicación del puente sobre el río Virilla en la Ruta No. 32 (Unidad Ejecutora BCIE)
55. Paso a Desnivel en la Rotonda de Guadalupe (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. Rehabilitación y ampliación de la Ruta Nacional No. 1, (obras impostergables) (Unidad Ejecutora San José - San Ramón)
59. Construcción del puente binacional sobre el Río Sixaola (Unidad Ejecutora Puente Binacional)	

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios 2020

## 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 2020 por la Contraloría de Servicios				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Horarios para la recepción de documentos	1	1	100,00%
2	Ubicación física y horarios de atención al Público	3	3	100,00%
3	Normativa que regula el cobro voluntario en los peajes	2	2	100,00%
4	Solicitud de Factura Electrónica, cobro automático horarios de funcionamiento de los peajes	3	3	100,00%
5	Solicitud de requisitos para el trámite y vigencia de la tarjeta de Permiso de Pesos	18	18	100,00%
6	Solicitudes de información de ofertas de servicios	34	34	100,00%
7	Solicitud de información sobre el plan de inversión del CONAVI	1	1	100,00%
8	Solicitud de requisitos para inscripción como proveedor	1	1	100,00%
9	Solicitud de información de trámite legales	6	6	100,00%
10	Solicitud de información mantenimiento de calzada de ruta nacional	41	41	100,00%
11	Solicitud de información para la Reconstrucción de puentes	1	1	100,00%
12	Solicitud de información para trabajos en carretera (rompimiento de carreteras)	3	3	
13	Solicitud de información sobre la ampliación de las rutas nacionales 1, 32 y 39	12	12	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: La categoría corresponde a consultas que no son materia de CONAVI, se orienta al solicitante, facilitando un contacto y normativa aplicable al caso.

Fuente: Contraloría de Servicios – registros internos 2020

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 (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Página web caída	Departamento de Pesos y Dimensiones.	Permiso de Pesos Convencional	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de información	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Dirección Ejecutiva	Solicitud de mantenimiento de calzada de ruta nacional / puentes	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No atiende el teléfono	Departamento de Pesos y Dimensiones.	Permiso de Pesos Reposición de Permiso	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				7	7	0	0	100,00%	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 (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	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	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Indiferencia o lentitud en la atención del usuario	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Uso de lenguaje inapropiado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Departamento de Servicios al Usuario	Solicitud de información sobre el mantenimiento vial / Solicitud de información sobre el protocolo en Pandemia	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				4	4	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 (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Capa asfáltica de la ruta nacional en mal estado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora Ruta 32	Mejoramiento de la calzada	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Puente en mal estado o en construcción	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Mejoramiento de puentes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Sistema del alcantarillado pluvial obsoleto	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	20	16	4	0	80,00%	20,00%	0,00%
4	Rutas nacionales huecos	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora BCIE	Mantenimiento de la calzada	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Derecho de vía con maleza muy alta y depósitos de materiales y desechos de materiales, escombros y basura	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del derecho de vías	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Obstrucción del sistema de alcantarillado pluvial de la ruta nacional (cunetas, cajas de registros, alcantarilla transversales)	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
7		Unidad Ejecutora BCIE	Mantenimiento de la demarcación vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Impacto negativo en los terrenos aledaños	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Impacto negativo en los terrenos aledaños	14	13	1	0	92,86%	7,14%	0,00%
9	Incumplimientos en el horario de cierre 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 BCIE	Incumplimiento de horarios	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Trámites o servicios sin resolver	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Trámites o servicios sin resolver	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Excesos de requisitos	Departamento de Pesos y Dimensiones	Solicitud de requisitos no autorizados	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Excesos de requisitos	Departamento de Pesos y Dimensiones	Solicitud repetitiva de requisitos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Falta de Accesibilidad de los servicios y productos	Departamento de Pesos y Dimensiones	Accesibilidad de los servicios y productos	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
14	Otros	Varias oficinas	Otros	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				75	68	7	0	90,67%	9,33%	0,00%

Del anterior sub dimensión, se distribuyen en tres 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, además de las ampliaciones en los proyectos de la circunvalación y del ruta 32.

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 (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Varias gestiones	Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Varios - No corresponde al CONAVI atender	19	19	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	trámites de Placas detenidas, infracciones, licencias	Consejo de Seguridad Vial	Varios - No corresponde al CONAVI atender	16	16	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Parada de autobuses, horarios de buses	Consejo de Transporte Público	Varios - No corresponde al CONAVI atender	4	4	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Mantenimiento vial de la ruta nacional No. 27	Consejo Nacional de Concesiones	Varios - No corresponde al CONAVI atender	4	4	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Temas relacionadas a la restricción Vial Sanitaria y regulación vial	Dirección General de Policía de Tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI atender	26	26	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Problemas con la matriculación al examen teórico y práctico	Dirección General de Educación Vial	Varios - No corresponde al CONAVI atender	35	35	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Estudios, diseños de demarcación y semáforos	Dirección General de Ingeniería de Tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI atender	27	27	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Problemas en el alcantarillado sanitarios y agua pluvial	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Varios - No corresponde al CONAVI atender	4	4	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Varias gestiones	Municipalidades	Varios - No corresponde al CONAVI atender	27	27	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Demarcación Vial y reclamos por daños	Empresa Contratada	Varios - No corresponde al CONAVI atender	5	5	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Cobros judiciales	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI atender	10	10	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				177	177	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	2	2,27%
2	Departamento de Servicios al Usuario	Trámites de la Tarjeta de Pesos y Dimensiones	10	11,36%
3	Dirección de Gestión de Recursos Humanos		1	1,14%
4	Dirección de Tecnología de la Información		1	1,14%
5	Dirección Ejecutiva	Reclamos Administrativos	3	3,41%
6	Gerencia de Adquisiciones y Finanzas	Ejecución en programas de mantenimiento Vial	57	64,77%
7	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Ejecución en los programas mejoramiento Vial	8	9,09%
8	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Solicitud de mejoramiento Vial	1	1,14%
9	Unidad Ejecutora BCIE		2	2,27%
10	Unidad Ejecutora Ruta 32	Solicitud de mejoramiento Vial	2	2,27%
11	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	Solicitud de mejoramiento Vial	1	1,14%
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	83	82
Mantenimiento de puentes	7	7
Mantenimiento del derecho de vías	55	53
Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	130	128
Mantenimiento de la demarcación vial	14	13
Mejoramiento de la calzada	3	3
Mejoramiento de puentes	4	4
Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	3	3
Otros	1	1
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>294</b>

### 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, seguido por la plataforma de WhatsApp y el facebook, ya que son medio accesible, de fácil manejo, ágiles, que permiten con facilidad adjuntar documentos, fotografías, videos y sobre todo la ubicación geográfica (GPS) de las gestiones ciudadanas.

Por otra parte, el medio menos utilizado es la atención al usuario en las oficinas de la Contraloría, esto debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19.

Además, de la información presentada en los cuadros se concluye que:

1. Como ha sido en los últimos años, las inconformidades, se ubican mayormente en los servicios de mantenimiento vial, concretamente problemas en la calzada (huecos), demarcación vial y canalización de aguas pluviales, 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 potable, 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. Para este año, las afectaciones por la pandemia del COVID-19 repercutió considerablemente en los programas de mantenimiento vial y en los proyectos de mejora puntuales (TOPIC) que se encontraban en ejecución a inicios del 2020.

El el recorte presupuestario que aplicó el Gobierno al presupuesto de la Institución en el año 2020 ocasionó que los programas de trabajo se detuvieran casi en su totalidad, atendiendo solamente casos de emergencia (derrumbes o deslizamientos), además, provocó que algunas solicitudes de mantenimiento vial realizadas por los ciudadanos se convirtieran en disconformidades por falta de atención o ejecución de los programas de mantenimiento vial.

#### 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 2019 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 <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1. Seguimiento de la aplicación de 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.	Oficio N° CDS-07-2020-0002 (0325), de fecha 13 de enero del 2020.  Oficio N° CDS-07-19-0089 (325), de fecha 08 de octubre del 2019.  IFORME DE INSPECCIÓN DEL EDIFICIO CONAVI, LEY 7600	Infraestructura del Edificio del CONAVI	Dirección Ejecutiva.	Instalaciones
2. Solicitud de cronología de las gestiones llevadas a cabo en atención al proyecto para	INFORME CDS 01-20-007-IN, de		Departamento de Pesos y Dimensiones. Contraloría de Servicios.	Tramitología y Gestión de Procesos

<p>“..Mejoramiento vial de la intersección Bulevar-Matapalo-Intersección de la ruta nacional No. 121...”</p> <p>2.1 Instruir a la Dirección Ejecutiva elaborar un procedimiento para el “Trámite de convenios” que incluya actividades generales y plazos de cumplimiento, de tal manera que no solo permita conocer cuál es el tratamiento que debe dársele al trámite, sino que además en qué plazo deben ser atendida. Dicho procedimiento deberá además incluir actividades de seguimiento y la confección de un expediente único de trámite de manera que la información se encuentre disponible para las partes interesadas. El procedimiento deberá estar asignado a la Dirección Ejecutiva, igual que el expediente del trámite.</p> <p>2.2 Instruir a la Dirección ejecutiva a emitir apoyo y recursos financieros al Plan de Mejora Regulatoria del CONAVI 2020-2022, que consiste en contar con una única plataforma de recepción, registro y monitoreo de gestiones de trámites y servicios, que les permitan a las partes interesadas conocer y darle seguimiento a su gestión.</p>	<p>fecha 7 de abril del 2020.</p>		<p>Dirección de Tecnología de la Información. Dirección de Planificación. Dirección Financiera</p>	<p>Información</p>
<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</p>	<p>Oficio No. CDS-01-19-0069, de fecha 26 de junio del 2019 y oficio No. CDS-01-19-0107</p> <p>ACA 1-20-291 (80)</p>	<p>Informe de Transparencia de CONAVI</p>	<p>Tecnología de la Información Consejo de Administración</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>



<p>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>4. Seleccionar el servicio de Duplicado de Permiso de Pesos y Dimensiones para ser simplificado para el 2021.</p> <p>Este servicio se define como. “Cuando el dueño del vehículo pierde o se le deteriora el permiso de pesos y dimensiones, se debe presentar a las Oficinas Centrales del Departamento de Pesos y Dimensiones y solicitar su reposición. Además de los requisitos documentales del permiso, debe presentar declaración jurada de la pérdida del documento, o copia de la denuncia ante autoridades judiciales y en el caso de deterioro el permiso deteriorado”</p> <p>El Criterio de Resolución lo constituye la “Presentación de declaración jurada protocolizada exponiendo las circunstancias que se suscitaron para el extravío del documento (también se acepta copia de la denuncia en caso de robo ante autoridades judiciales), o bien se devuelva el permiso original dañado (art. 21 Decreto N° 31363).”</p>	<p>Informe No. CDS-01-20-015-IN, del 31 de agosto del 2020</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>5. Estudio de Satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Incentivar a los usuarios a utilizar los instrumentos tecnológicos como la página web, el sistema de citas, como mecanismos de información o facilidad para el trámite, esto mediante campañas informativas que requieren de una base de datos de los usuarios que visitan y realizan trámites de este tipo en forma frecuente.</p> <p><input type="checkbox"/> El estudio permite ver que los usuarios se adaptan, en su mayoría, a las condiciones que les ofrecen, sin embargo, en congruencia con la política de Simplificación de Trámites, es necesario seguir trabajando por la reducción del tiempo de respuesta, mayor eficiencia y menos papeles, este espacio de tiempo del trámite o cualquier interrupción les impide que su vehículo pueda transitar lo que afecta su trabajo.</p>	<p>CDS-01-20-00055, del 22 de diciembre del 2020</p> <p>CDS-07-20-017 IN</p>	<p>Trámites y Servicios Institucionales.</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

<p><input type="checkbox"/> Realizar un estudio de la normativa y la práctica de los pesos que se determinan, ya que la queja más frecuente de los usuarios es el peso que les dan en la tarjeta y hay muchos casos que solicitan la intervención de un ingeniero.</p> <p><input type="checkbox"/> Brindar cursos de servicio al cliente a los funcionarios que diariamente atienden a los usuarios de Pesos y Dimensiones.</p> <p><input type="checkbox"/> Se sugiere valorar el estado de las estaciones en condiciones físicas, ya que no existe, según se determina por las entrevistas, las condiciones ideales de atención al usuario en el tema de instalaciones, servicios sanitarios, higiene y salud para los usuarios.</p> <p><input type="checkbox"/> Elaborar listados digitales de todos los trámites realizados, debería incluir fecha de ingreso, fecha de resolución, rechazos, números de documentos para subsane, persona que lo atendió y las especificaciones del vehículo y de la persona que tramita.</p> <p><input type="checkbox"/> Esta Contraloría de Servicios sugiere a la Dirección Ejecutiva, instruir al Depto. de Pesos y Dimensiones a elaborar un Plan de trabajo, en coordinación con otras dependencias, de tal forma que se puedan corregir y atender recomendaciones expuestas. Los puntos importantes a revisar son:</p> <p><input type="checkbox"/> Revisar el mecanismo de pesaje y la normativa respecto a este requisito, así como informar a la ciudadanía con el fin de que haya mayor conocimiento sobre el permiso y sus lineamientos.</p> <p><input type="checkbox"/> En coordinación con el Depto. de Salud Ocupacional, la revisión de las condiciones de salud, de servicio al cliente en cuanto al tema de instalaciones y de lineamientos requeridos por la situación de emergencia sanitaria que se vive actualmente.</p> <p><input type="checkbox"/> En coordinación con el Depto. de Análisis Administrativo y Tecnologías de la Información elaborar un formulario digital de control diario de los usuarios, placas, tipo de permiso y medio de contacto, tramitados en cada</p>				
---	--	--	--	--

<p>estación, con el fin de poder mejorar la comunicación de este departamento con los usuarios.</p> <p><input type="checkbox"/> Estudiar, en coordinación con Análisis Administrativo, el procedimiento del trámite y revisar el flujo del mismo con el fin de minimizar al máximo el tiempo de respuesta.</p>				
<p>6. Seguimiento a las recomendaciones brindadas en el oficio No. CDS-07-19-0089 (325), de fecha 08 de octubre del 2019, con el cual se remitió el informe de Inspección del Edificio del CONAVI, LEY 7600;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Las puertas deben tener un ancho libre de paso, de por lo menos 90 cm y abren hacia fuera por motivos de seguridad.</li> <li>• 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.</li> <li>• Los brazos mecánicos aumentan la fuerza necesaria para abrir las 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul>	<p>Oficio N° CDS-07-2020-0043 (0325), del 07 de octubre del 2020.</p> <p>Correos electrónicos.</p>	<p>Infraestructura del Edificio del CONAVI</p>	<p>Dirección Ejecutiva Departamento de Servicios Generales</p>	<p>Instalaciones</p>

<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• El piso debe ser antideslizante para evitar derrapes y accidentes.</li> <li>• Es recomendable que se encuentren cubiertos o bajo techo y cuenten con iluminación suficiente.</li> </ul> <p>-Sobre las aceras perimetrales al edificio CONAVI se debe colocar señalización accesible a piso por medio de losetas pododáctiles 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> <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 (Artículos 105 y 106)</p> <p><u>Pasillos y galerías accesibles</u> (Artículos 135, 141 y 142)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La superficie de todo pasillo debe ser antideslizante y contar con un ancho libre de 1.2m, y de 90cm cuando sea en interiores.</li> <li>•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.</li> <li>•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.</li> <li>•Las rejillas son elementos que se encuentran con mucha frecuencia; los orificios que éstas presenten son máximo de 1.5cm con la finalidad de</li> </ul>				
---	--	--	--	--

<p>que tacones, ruedas y bastones no queden atrapados en ella.</p> <p>•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.</p> <p>-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.</p> <p>-No hay flechas direccionales.</p> <p>-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.</p> <p>-La persona que atiende en la Recepción o en la Ventanilla Única, deben conocer el lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)</p> <p>-Realizar modificaciones en baños para hacerlos accesibles.</p> <p>-Modificar muebles de recepción de los departamentos no son accesibles</p> <p>ETC.</p>				
<p>7. 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-02-20-002IN CDS-02-20-010IN CDS-02-20-012IN CDS-02-20-016IN</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 jefes 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-07-19-0089 (325), de fecha 08 de octubre del 2019.
2. Oficio N° CDS-07-20-00002, de fecha 13 de enero del 2020.
3. Informe N° CDS-01-20-007 IN, de fecha 07 de abril del 2020.
4. Informe N° CDS 01-20-009-IN, del 27 de abril del 2020.
5. Acuerdo N° ACA 1-20-291 (80), del 1 de junio del 2020
6. Informe N° CDS-01-20-015-IN, de fecha 31 de agosto de 2020.
7. Oficio N° CDS-07-2020-0043 (0325), de fecha 07 de octubre de 2020
8. Correo de internos.
9. Resumen ejecutivo del Trabajo de investigación denominado “*Estudio de Satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones 2020*”.
10. Informe No. CDS-02-20-002-IN de fecha 29 de enero del 2020
11. Informe No. CDS-02-20-010-IN de fecha 14 de mayo del 2020
12. Informe No. CDS-02-20-012-IN de fecha 11 de junio del 2020
13. Informe No. CDS-02-20-014-IN de fecha 14 de agosto del 2020
14. Informe No. CDS-02-20-016-IN de fecha 03 de setiembre del 2020
15. Informe No. CDS-02-20-017-IN de fecha 22 de diciembre del 2020
16. Oficio N° CDS-07-2020-0043 (0325), de fecha 22 de diciembre del 2020.

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte  
Contralora Institucional de Servicios.  
**CONAVI**

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