

I) Modificaciones:

En el aparte I Especificaciones Técnicas, Renglón N° 02, en el aparte

A:

**Donde dice:**

a) Modelo: 2006

**Debe leerse:**

a) Modelo: 2005 o superior

II) Apertura de ofertas: se prorroga para las 11:00 horas del 22 de enero del 2006.

Las demás condiciones permanecen invariables.

San José, 1° de febrero del 2006.—Departamento de Proveduría.—

Lic. Luis Leitón Aguilar, Jefe.—1 vez.—(O. C. N° 18427).—C-8270.—(9041).

## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

LPR-2006-00003 (Circular N° 1)

### Servicio de mantenimiento de lagunas, Región Chorotega

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) cédula jurídica N° 4-000-042138, comunica a todos los interesados en participar en la Licitación arriba indicada, que se prorroga la fecha de apertura para el día 14 de febrero del 2006 a las 10:00 horas.

Así mismo, a partir de esta publicación podrán retirar la Circular N° 1, en la Proveduría del AyA, sita en el módulo C, piso 3 del edificio sede del AyA en Pavas.

Las demás condiciones permanecen invariables.

San José, 1° de febrero del 2006.—Lic. Lilliana Navarro Castillo, Proveduría.—1 vez.—(Solicitud N° 37490).—C-6620.—(9038).

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2006-00001 (Circular N° 1)

### Compra de medidores, cajas y accesorios

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), cédula jurídica N° 4-000-042-138, comunica a todos los interesados en participar en la Licitación arriba indicada que se prorroga la fecha de apertura para el día 16 de marzo del 2006, a las 9:00 a. m. Así mismo, se comunica que la nueva fecha para recepción de consultas es hasta el día 20 de febrero del 2006.

Demás condiciones del cartel permanecen invariables.

San José, 1° de febrero del 2006.—Lic. Lilliana Navarro Castillo, Proveduría.—1 vez.—(Solicitud N° 37491).—C-6070.—(9166).

## REGLAMENTOS

### GOBERNACIÓN Y POLICÍA

#### JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA IMPRENTA NACIONAL

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4°, 11 y 103 Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978; artículo 9°, inciso d), del Reglamento a la Ley de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, Decreto N° 3937-G del 1° de julio de 1974; Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131 del 18 de setiembre del 2001; y Ley General de Control Interno del 4 de abril del 2001.

#### Considerando:

1°—Que como parte de la política administrativa de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional está el maximizar y racionalizar los recursos públicos, actuando con sujeción a los principios que rigen la función pública, especialmente los de racionalidad, austeridad y sana administración de los recursos públicos.

2°—Que considerando útil y de necesidad institucional que se reglamente lo concerniente al uso del servicio de la central telefónica para un aprovechamiento más racional y efectivo.

3°—Que para estos fines y objetivos, la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional debe establecer normas claras y precisas, para así regular el uso y control de la central telefónica de la Institución con el propósito de lograr un sano aprovechamiento de este recurso.

4°—El establecer una reglamentación detallada de las obligaciones y responsabilidades es la meta de este Reglamento. **Por tanto,**

Se decreta el presente:

#### REGLAMENTO DE USO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA INSTITUCIONAL, SUS EXTENSIONES Y OTROS TELÉFONOS PARA USO DE LA IMPRENTA NACIONAL

#### CAPÍTULO I

##### Ámbito de aplicación

Artículo 1°—**Del objeto y ámbito de aplicación.** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones de acatamiento obligatorio relativas al uso racional y control de la central telefónica, sus extensiones y sistemas de facsímil en la Imprenta Nacional, por parte de los funcionarios de la Institución.

Artículo 2°—**Encargado de procedimientos.** El funcionario encargado de la Sección de Servicios Generales establecerá los procedimientos a seguir para el uso y control de todo el servicio telefónico en la Institución, así como establecer los mecanismos de control.

Artículo 3°—**Supervisión de cumplimiento.** La Sección de Servicios Generales se encargará de velar por el cumplimiento del presente Reglamento.

La Sección de Servicios Generales llevará un registro actualizado de la cantidad de extensiones otorgadas, así como de los teléfonos de uso institucional asignados a la Imprenta Nacional. En este registro se consignará el número de la línea asignada, los datos relativos al aparato telefónico, marca, serie, modelo, patrimonio, precio de mercado, estado y cualquier otro dato que se estime pertinente.

#### CAPÍTULO II

##### De la utilización de los teléfonos fijos, usuarios del servicio, llamadas internacionales y otros

Artículo 4°—**Usuarios.** Se encuentran facultados para utilizar las distintas extensiones de la central telefónica, así como las líneas directas, o de uso para facsímil:

- Director General.
- Subdirector.
- Jefes de Departamentos o Secciones.
- Funcionarios debidamente autorizados.

Tendrán derecho a solicitar una extensión o derecho telefónico aquellos funcionarios que, en razón de su cargo y necesidad institucional, ejecuten labores de carácter permanente o temporal, que requieran estar localizables en cualquier momento.

Cuando sea por razones de insuficiencia de recursos o conveniencia administrativa, los teléfonos serán compartidos por todos los funcionarios de un Departamento o Sección, estando su control a cargo del Jefe del Departamento o Sección.

La presente nomenclatura reviste especial importancia en virtud de que el Jefe de Departamento o Sección será el custodio y responsable para todos los efectos administrativos disciplinarios, salvo que demuestre al verdadero causante o responsable de un abuso en el uso de los dispositivos telefónicos.

Artículo 5°—**De la solicitud y asignación de los aparatos telefónicos.** La asignación de una extensión o línea directa deberá ser autorizada expresamente por la Dirección, y será realizada por la Sección de Servicios Generales según el puesto y las funciones que desempeñe el usuario.

Artículo 6°—**De la asignación del "pin" o código de acceso.** La Sección de Servicios Generales asignará un "pin" o código de acceso a cada funcionario usuario de la central telefónica, que será de uso y responsabilidad exclusivos del mismo.

El uso indebido de éste, acarreará responsabilidad administrativa y disciplinaria para el funcionario.

Artículo 7°—**Del uso del aparato telefónico designado.** La línea telefónica estará restringida al uso laboral, aun cuando es prohibido el uso del teléfono para asuntos personales y ajenos a las labores, se permitirá excepcionalmente otro uso, siempre y cuando no se exceda dentro de los límites razonables en el uso del tiempo y cuando se trate de asuntos de cierta urgencia, gravedad o necesidad, previa autorización y control del Jefe del Departamento o Sección.

Artículo 8°—**Prohibiciones.** Queda prohibido:

- Modificar la configuración del servicio en cuanto a número telefónico, servicios o de cualquiera otra forma que dificulte o impida mantener control adecuado sobre su uso.
- Ceder el derecho de uso a terceros, formal o informalmente, ya sea temporal o permanentemente.
- Las llamadas a la línea 900.
- Cualquier llamada que implique un cobro revertido a la Imprenta Nacional, o cualquier otro tipo de tecnología.
- Las que utilicen el sistema de dialing por Internet.

Artículo 9°—**De la asignación del servicio internacional.** En principio las llamadas internacionales están prohibidas, y sólo estarán permitidas en circunstancias especiales para el:

- Director.
- Subdirector.

En todo caso deberá justificarse mediante resolución razonada la necesidad del servicio, debiendo dejarse constancia por escrito.

Artículo 10.—**Retiro del uso del teléfono.** La Sección de Servicios Generales, previa autorización de la Dirección General, podrá retirar el uso del teléfono, por:

- Desaparición de la necesidad institucional.
- Incumplimiento por parte del funcionario responsable de este Reglamento.
- Cambio de cargo del funcionario.
- Despido del funcionario.
- Limitaciones presupuestarias.
- Cualquier otro motivo o causa que la Administración discrecionalmente determine.

## CAPÍTULO III

## Responsabilidades

**Artículo 11.—Responsabilidad en el uso.** El teléfono asignado es un instrumento de trabajo para facilitar el mejor desempeño de las labores, conforme a las necesidades institucionales. Los funcionarios, departamentos o secciones con teléfono asignado son responsables directos del estado de conservación, utilidad y del uso racional y proporcionado de la línea.

Responderán en los términos de este Reglamento mediante las sanciones disciplinarias, administrativas y/o civiles del caso.

**Artículo 12.—Gestión de cobro del excedente.** Si el uso reportado excede los límites razonables para el uso del teléfono, la Sección de Servicios Generales informará de tal situación al superior del funcionario responsable del equipo, para que dentro de los cinco días hábiles siguientes, manifieste por escrito ante esa Sección las razones del exceso.

Si el funcionario no demuestra que el exceso en el uso del teléfono, se ha producido por razones propias de su trabajo, podrá ser amonestado disciplinariamente, para tal efecto se levantará la investigación administrativa sumaria del caso con ejercicio del derecho a la defensa.

**Artículo 13.—El Órgano Director del Procedimiento.** La tramitación del procedimiento, estará a cargo del Departamento de Asesoría Jurídica de la Institución en condición de Órgano Director, conforme a la Ley General de la Administración Pública.

## CAPÍTULO IV

## De las sanciones

**Artículo 14.—De las sanciones.** El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Reglamento, hará acreedor al funcionario de las sanciones disciplinarias que correspondan de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interior de Trabajo de la Imprenta Nacional, sin perjuicio de cualquier otro tipo de responsabilidad que conforme al ordenamiento jurídico le sean aplicables.

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

Acuerdo firme N° 42-01-06 de la sesión extraordinaria 80 de 25 de enero del 2006, Junta Administrativa de la Imprenta Nacional

San José, 25 de enero del 2006.—Eladio Salazar Rodríguez, Director Ejecutivo a. í.—1 vez.—C-Excento.—(9081).

## BANCO DE COSTA RICA

## REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS

La Junta Directiva General del Banco en sesión 49-05, artículo XII del 21 de diciembre del 2005, aprobó el Reglamento para el trámite de reclamos administrativos.

## Propósito

El propósito de este Reglamento es establecer y regular el procedimiento que en cumplimiento de la Ley General de la Administración Pública, se debe seguir en el BCR para tramitar y resolver los reclamos administrativos.

## Alcance

Este Reglamento está dirigido a todos los funcionarios del BCR y servirá como instrumento regulador de los derechos y obligaciones de los eventuales reclamantes cuando se presenten reclamos administrativos.

## Documentos de referencia:

Código Civil N° 63.  
Código de Comercio Ley N° 3284.  
Ley General de la Administración Pública N° 6227.  
Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319.  
Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558.  
Ley General de Control Interno N° 8292.  
Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.  
Manual de Cumplimiento Grupo BCR, MAC-GA-56-04-05.  
Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del BCR REG-DC-30-04-05.

## CAPÍTULO I

## Disposiciones generales

**Artículo 1°—**Este Reglamento regula el procedimiento al que debe ser sometida la tramitación de los reclamos administrativos, en cumplimiento y complemento de lo que dispone la Ley General de la Administración Pública, y es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios del Banco de Costa Rica.

**Artículo 2°—**Los reclamos administrativos constituyen el medio a través del cual los clientes o cualquier interesado, pretende someter a discusión en la vía administrativa cualquier actuación del Banco propia de su quehacer comercial o de sus actividades de carácter administrativo, y eventualmente reclamar responsabilidad por aquellas que estimen lesivas a sus derechos o intereses; en la mayoría de los casos, la pretensión va dirigida a que se repare el daño y se indemnicen los eventuales perjuicios.

El reclamo podrá desembocar en alguno de los dos siguientes resultados:

- Obtener del Banco una decisión que acoja las pretensiones del reclamante y que eventualmente disponga la reparación o indemnización del daño sufrido.

- Agotar la vía administrativa para que en caso de que el reclamo no fuere acogido, el reclamante pueda acudir a la vía jurisdiccional a través de un juicio ordinario contencioso administrativo.

**Artículo 3°—**La decisión que como acto final resolverá el reclamo en correspondencia con el monto y la naturaleza de la reclamación, deberá ser emitida exclusivamente y según el marco de sus atribuciones, por el Director de División, Gerente de División o Gerente Regional, a cuyo cargo estuviera el área u oficina donde ocurrieron los hechos.

**Artículo 4°—**Cuando los hechos involucrados hubieren ocurrido en diferentes oficinas o áreas del Banco, el funcionario responsable de resolver el reclamo será el Director de División, Gerente de División o Gerente Regional encargado de la oficina donde ocurrió o dónde se conoció el primero de los hechos. Cuando se trate de un hecho de ejecución continuada o compuesto de varias acciones conexas entre sí que afecte varias oficinas, será aquél a cuyo cargo está la oficina donde se generó el hecho de mayor relevancia.

**Artículo 5°—**La Contraloría de Servicios será por excelencia el Órgano Director del Procedimiento cuando los reclamos deban ser sometidos a un procedimiento sumario, y quedará bajo su responsabilidad sustanciar los procedimientos, llevar un registro y estadística actualizados de los reclamos interpuestos, archivar, custodiar y conservar los expedientes de las reclamaciones y remitir las copias certificadas que de éstos soliciten eventualmente las autoridades judiciales, velar por que los plazos se cumplan debiendo dirigir requerimientos y recordatorios a los responsables para que realicen las actividades respectivas, o en su caso informar de los incumplimientos a la Administración Superior.

## CAPÍTULO II

## De la interposición y admisión del reclamo

**Artículo 6°—**El reclamo administrativo debe ser interpuesto con arreglo a lo que disponen los artículos 285, 286 y 287 de la Ley General de la Administración Pública por lo que el escrito de interposición deberá contener:

- Indicación de la oficina a que se dirige.
- Nombre y apellidos, residencia y lugar para notificaciones de la parte y de quien la representa.
- La pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen, y de su estimación, origen y naturaleza.
- Los motivos o fundamentos de hecho y
- Fecha y firma.

**Artículo 7°—**La ausencia de los requisitos indicados en los numerales b) y c) obligará al rechazo y archivo de la reclamación, salvo que los datos se puedan inferir claramente del escrito o de los documentos anexos.

**Artículo 8°—**La falta de firma producirá indefectiblemente el rechazo y archivo de la reclamación.

**Artículo 9°—**La interposición del reclamo será válida sin autenticaciones aunque no la presente la parte, salvo facultad de que goza el Banco de exigir la verificación de la autenticidad por los medios que estime pertinentes.

**Artículo 10.—**Se tendrán por auténticas las presentaciones hechas personalmente.

**Artículo 11.—**Todos los demás defectos subsanables podrán ser corregidos en el plazo que concederá la oficina receptora del reclamo el cual no podrá ser mayor de diez días hábiles. Igualmente se procederá cuando falten documentos necesarios.

**Artículo 12.—**Si la interposición se hace en forma verbal, deberá documentarse a través de un formulario que deberá llenar el reclamante o transcribiendo las manifestaciones directas de éste en un acta que cumpla todas las formalidades antes indicadas.

**Artículo 13.—**La Contraloría de Servicios será la oficina que en forma preferente deberá recibir los reclamos, sin perjuicio de que éstos puedan ser interpuestos ante cualquier oficina o funcionario del Banco. Quedará a su cargo la verificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y en su caso la emisión de las prevenciones para la corrección de aquellos que sean subsanables.

**Artículo 14.—**Cuando el reclamo no fuere deducido directamente ante la Contraloría de Servicios la oficina o funcionario receptor deberá remitir copia del documento en que éste se hiciera consignar, en forma inmediata a dicha oficina, utilizando el fax, correo electrónico o cualquier otro medio que asegure su recibo a la mayor brevedad posible, sin perjuicio del deber de hacer llegar posteriormente el original al mismo destino.

**Artículo 15.—**La Contraloría de Servicios asumirá la función de organizar el trámite del reclamo actuando en condición de órgano Director del procedimiento; a tales efectos procederá a levantar un expediente debidamente foliado al que deberá asignarle un número consecutivo para su identificación y anotarlo en el registro respectivo. Las partes interesadas o sus representantes debidamente acreditados, con las limitaciones establecidas en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, tendrán acceso irrestricto a este expediente pudiendo obtener copias, asumiendo los costos respectivos.

**Artículo 16.—**La Contraloría de Servicios atendiendo a la naturaleza o cuantía de la reclamación y a las facultades y atribuciones respectivas de los funcionarios, queda obligada a comunicar la existencia del reclamo en forma directa y verificando su recibo, al Director de División, Gerente de División o Gerente Regional del área correspondiente, quien deberá involucrarse de inmediato en su tramitación con arreglo a los lineamientos aquí establecidos.