

4°—Que de conformidad con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa, el Estado está autorizado a establecer contratos administrativos donde se concede o encarga a un tercero el diseño, planificación, financiamiento, construcción, conservación, ampliación o reparación de cualquier bien inmueble público a cambio de contraprestaciones cobradas a los usuarios o beneficiarios del servicio o de contrapartidas de cualquier tipo pagadas por la administración concedente, así como su explotación y prestación de servicios. **Por tanto,**

DECRETAN:

## Reglamento para la Regulación de los Servicios y Obras Contratados en el Sistema Nacional de Áreas de Conservación

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones Generales

Artículo 1°—Este Reglamento regula todo lo referente al funcionamiento de contrataciones de servicios en las áreas silvestres protegidas bajo la administración del Sistema Nacional de Áreas de Conservación. El acatamiento de estas disposiciones será obligatorio tanto para los funcionarios del Sistema, como para los adjudicatarios.

Artículo 2°—Todas las actividades que regule este Reglamento, estarán sujetas en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, de manera tal que aseguren su continuidad, eficiencia, calidad total del servicio, precio razonable, adaptabilidad de las necesidades de los usuarios y no contravenga la protección de los recursos naturales, para lo cual, las actividades a contratar deberán obedecer a planes de manejo, planes operativos y otros instrumentos técnicos de manejo que tengan las áreas silvestres protegidas.

Artículo 3°—Se definen sujetos de contratación los siguientes servicios, obras y actividades complementarias:

1. Servicios turísticos
  - 1.1 Áreas de acampar
  - 1.2 Restaurantes, sodas y cafés
  - 1.3 Estacionamientos
  - 1.4 Lavandería y limpieza
  - 1.5 Alquiler de equipos de recreación (bicicletas, toldos, lanchas, sillas, tablas de surf, botas, capas y caballos)
  - 1.6 Visitas o giras guiadas
  - 1.7 Administración de senderos
  - 1.8 Derechos de uso para instalación de empresas de transportes recreativos
2. Servicios de información y educación.
  - 2.1 Centros de visitantes (salas de exhibición, charlas, información)
  - 2.2 Charlas especializadas
3. Servicios de mantenimiento (reparaciones, recolección de desechos, limpieza dentro de edificios e instalaciones en zonas verdes y servicios sanitarios).
4. Derechos de uso para instalación de empresas de telecomunicaciones
5. Derechos de uso para actividades comerciales (zoocriaderos, mariposarios, viveros, tiendas de la naturaleza, bodegaje, casillero y otros), en las categorías de manejo que así lo permitan.
6. Permisos de uso o construcción de obras de infraestructura, para investigación y hospedaje.
7. Otros servicios que identifique el Área de Conservación respectiva y se propondrá para su aprobación al Comité Nacional de Contrataciones.

Artículo 4°—Se prohíbe otorgar en contratación de servicio público las siguientes actividades:

1. La administración en general de las áreas silvestres protegidas
2. Manejo de fondos públicos
3. La Autoridad de Policía
4. La definición de políticas y directrices
5. La gestión de las áreas silvestres protegidas

### CAPÍTULO II

#### De los procedimientos y requisitos

Artículo 5°—Las contrataciones establecidas deberán regirse por los procedimientos y requisitos establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

Artículo 6°—Previo al establecimiento de las contrataciones administrativas, el área silvestre protegida deberá contar con un plan de manejo, planes operativos o un documento técnico aprobado por el comité técnico del área de conservación, oficializado.

Artículo 7°—Los servicios sujetos de contrataciones administrativas deberán basarse en las estrategias y planes aprobados en primera instancia por la Dirección del Área de Conservación y en forma definitiva por la Dirección del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

Artículo 8°—No se permitirá el otorgamiento de contrataciones de servicios en áreas silvestres protegidas que detenten la categoría de Reservas Biológicas, únicamente para actividades de investigación.

Artículo 9°—El Sistema Nacional de Áreas de Conservación será el ente encargado de iniciar el proceso de contratación de los servicios, obras y actividades a contratar.

N° 28574-MINAE

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA  
Y LA MINISTRA DEL AMBIENTE Y ENERGIA

De conformidad con los artículos 3°, 8° y 10 de la Ley del Servicio de Parques Nacionales N° 6084 del 7 de setiembre de 1977, artículos 1°, 18, 19 y 45 de la Ley Forestal N° 7575 del 16 de abril de 1996 y sus reformas publicadas en *La Gaceta* N° 27 del 9 de febrero de 1998, el artículo 17 de la Ley de Conservación de la Vida Silvestre N° 7317 del 7 de diciembre de 1992, las secciones séptima y octava del capítulo VII de la Ley de Contratación Administrativa.

#### Considerandos:

1°—Que de acuerdo con la Ley del Servicio de Parques Nacionales, el Estado se encargará de velar por la protección de los recursos naturales presentes en el Patrimonio Natural del Estado.

2°—Que conforme con lo establecido en la Ley de Conservación de la Vida Silvestre, el Estado podrá otorgar permisos de uso, contratos, licencias, concesiones o cualquier otra figura legalmente establecida para la conservación y el uso sustentable de la vida silvestre.

3°—Que de acuerdo con lo establecido en la Ley Forestal, el Estado podrá realizar o autorizar labores de investigación, capacitación y ecoturismo, una vez aprobados por el Estado, así como la construcción de obras de infraestructura destinadas a la recreación y al ecoturismo y llevar a cabo proyectos de infraestructura estatales o privados de conveniencia nacional.

Artículo 10.—Las tarifas a establecer para cada servicio contratado que así lo requiera, se aplicará la metodología de disponibilidad de pago. Para lo cual se establecerá un procedimiento, donde cada oferente propondrá la tarifa a pagar por cada visitante o usuario del servicio, según corresponda.

Artículo 11.—Con los ingresos percibidos por las contrataciones establecidas, se fortalecerán los fondos que financiarán los programas que desarrolle cada área de conservación donde se estableció la actividad o servicio.

Artículo 12.—El adjudicatario deberá brindar un informe bimensual a la Dirección del Área, sobre los ingresos que se depositen en el fondo establecido. Lo anterior a fin de que la Dirección del Área determine aquellos programas que requieren de financiamiento.

Artículo 13.—El adjudicatario deberá expedir al visitante o usuario, la respectiva factura timbrada, se exceptúan aquellos casos en que la ley permita emitir la factura, sin el timbraje respectivo.

Artículo 14.—En el contrato se deberá estipular los plazos, las tarifas, las exoneraciones del Estado, las obligaciones patronales y del personal contratado por el adjudicatario.

Artículo 15.—La Administración podrá modificar por razones de interés público, las características de los servicios contratados.

Artículo 16.—La Administración realizará el control y vigilancia de la contratación, desde el momento de la ejecución del contrato de acuerdo con los procedimientos establecidos en el capítulo VI de este Reglamento. El adjudicatario deberá hacer posible el ejercicio de este derecho y para ello permitirá la revisión de las instalaciones contratadas y rendirá los informes que le solicite la Administración.

El adjudicatario tendrá derecho a ser resarcido por la lesión patrimonial actuada o que necesariamente se le deba causar, como consecuencia inmediata y directa de la modificación impuesta por la Administración, salvo aquellos casos de evidente perjuicio a los recursos naturales del sitio en los cuales podrá hacerlo sin indemnización.

Artículo 17.—Los plazos de los contratos en Áreas Silvestres Protegidas no podrán exceder de 10 años, salvo aquellos que conlleven la construcción de infraestructura a cuenta del adjudicatario. El plazo comienza a correr el día que la Administración recibe la obra en el supuesto de construcción de obras y autoriza su puesto en servicio, o la fecha en que la Administración aprueba entregar el servicio al particular. Estas fechas deberán de consignarse en escritura pública que se otorgará ante la Notaría del Estado y se inscribirá en el Registro Público.

Artículo 18.—En todo servicio que se otorgue, cualquiera que sea el objeto de la contratación, se sujetará al procedimiento que se establece en la Ley de Contratación Administrativa.

Artículo 19.—Cuando la Administración, según el objeto de la contratación o como parte de la contraprestación, entregue bienes de su propiedad para uso del servicio, deberá acompañarlos de un avalúo o estimación previa. A los anteriores efectos, en tratándose de bienes inmuebles, el avalúo deberá ser realizado por la oficina especializada de la Dirección General de Tributación Directa.

Artículo 20.—Previo a la entrega del servicio al particular, se deberá elaborar una memoria técnica del estado en el cual se entrega espacio o infraestructura, sistemas de ejecución de los contratos, condiciones para la empresa.

Artículo 21.—La Administración podrá realizar intervenciones o auditorías externas por lo menos una vez al año, por áreas directamente a cargo de la Administración, así como inspecciones directas, encuestas o cualquier otro mecanismo dirigido a asegurar la buena calidad del servicio. De acuerdo con lo contemplado en el capítulo VI de este Reglamento.

### CAPÍTULO III

#### De las obligaciones del Adjudicatario

Artículo 22.—Todo servicio sujeto a contratación, que se otorgue deberá tener los estudios de impacto ambiental, con el propósito de disminuir la contaminación y los impactos negativos al medio.

Artículo 23.—El adjudicatario deberá brindar un servicio de primera calidad, en forma permanente y continua durante todos los días del año, en el horario de visitación establecido. El servicio deberá cumplir con los fines establecidos en este Reglamento y las disposiciones establecidas en el contrato entre el adjudicatario y el Ministerio.

Artículo 24.—El adjudicatario deberá velar porque el personal que contrate, cumpla con las siguientes disposiciones:

- Las obligaciones establecidas en el presente reglamento y la legislación vigente.
- Dotar de uniforme e identificación a su personal, de acuerdo a lo que determine al respecto cada Área de Conservación.
- Dotar al personal de los instrumentos mínimos necesarios para el cumplimiento de su trabajo.
- Velar porque el personal cumpla las disposiciones mínimas en materia de seguridad, salubridad y salud ocupacional; tomar las medidas y dotarlo de aquellos instrumentos que las normas de seguridad y salud ocupacional exijan para los trabajadores.
- Implementar los enunciados establecidos en el Código de Servicio al Cliente del Sistema de Calidad del SINAC y velar por el cumplimiento estricto de dicho Código.
- Capacitar al personal en el conocimiento de las regulaciones existentes en materia de protección, conservación y manejo de los recursos naturales, Planes de manejo, Reglamentos de Uso Público, del Código del Servicio al Cliente y el presente Reglamento.
- Dar a conocer las disposiciones, regulaciones y restricciones establecidas en la reglamentación de las Áreas Silvestres Protegidas.

- Mantener cubierto al personal de conformidad con la Ley de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Artículo 25.—En cuanto a las instalaciones, infraestructura y equipo propiedad del Sistema Nacional de Áreas de Conservación que se facilite al adjudicatario, se deberá cumplir con lo siguiente:

- Asegurarlo mediante una póliza de seguros, en aquellos casos que por la naturaleza del servicio así se requiera.
- Brindar un adecuado mantenimiento en forma permanente a las instalaciones y equipo, el adjudicatario debe mantenerlo ordenado, limpio y repararlo en aquellos casos que se amerite debido al normal deterioro por su uso.
- Utilizarlo únicamente para el cumplimiento estricto del servicio contratado.

Artículo 26.—Los adjudicatarios deberán tener información escrita sobre los servicios contratados, a disponibilidad de los usuarios.

### CAPÍTULO IV

#### De las normas mínimas de calidad para el personal contratado por el adjudicatario

Artículo 27.—El personal que contrate el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Mayor de edad o con el respectivo permiso del PANI.
- Costarricense, residente o con el respectivo permiso de trabajo.
- Bilingüe, para los servicios turísticos y de información y educación. Preferiblemente español-inglés, sin embargo, de acuerdo con las características del servicio o del Área de Conservación se podría requerir de otro idioma, cuando el servicio así lo requiera.
- Bachiller de enseñanza media, como mínimo o un grado superior cuando el servicio así lo requiera. En el caso de este inciso y el inciso anterior, el Comité Técnico del Área de Conservación, podrá exonerar el cumplimiento de estos requisitos, a solicitud del adjudicatario.
- Tener buen estado de salud. Para los efectos antes de iniciar su trabajo por primera vez y posteriormente, en la primera quincena del mes de enero de cada año, deberá presentar el respectivo carné de salud, emitido por el Ministerio de Salud, ante la Administración del Área Silvestre Protegida, donde preste su servicio.

Artículo 28.—En la presentación del servicio, el personal contratado por el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos en cuanto a su presentación personal:

- Buena presentación y aseo personal impecable.
- No presentarse a laborar con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo los efectos de droga o sustancias enervantes, ni ingerirlos o inhalarlos durante su estancia en el Área Silvestre Protegida.

Artículo 29.—En cuanto a las relaciones de personal con respecto al Sistema Nacional de Áreas de Conservación y sus funcionarios, deberá cumplir con lo siguiente:

- No intervenir en los asuntos internos del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC).
- Guardar estrictamente confidencialidad, ni hacer uso bajo ninguna forma, de aquellos asuntos del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, que por la función que realiza haya tenido conocimiento.
- Respetar los bienes del Estado y de los funcionarios.

### CAPÍTULO V

#### De las normas mínimas de calidad para cada servicio

Artículo 30.—Para el servicio de área de acampar, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El área silvestre protegida deberá zonificar y definir los espacios donde se ubicará el área de acampar, de acuerdo con lo estipulado en los respectivos reglamentos de uso público y planes de manejo.
- El adjudicatario deberá identificar y distribuir los espacios de los diferentes servicios dentro del área de acampar, según lo definido en el inciso anterior.
- Dotar el área de acampar de los siguientes servicios y facilidades: agua potable, servicios sanitarios, duchas y baños, parrillas para cocinar, mesas para almuerzo, basureros, pilas de lavado, parqueo individual o colectivo, puesto informativo, sistema de vigilancia y señalización de los servicios.
- Mantenimiento de infraestructura: manejo de desechos, limpieza de las áreas públicas.
- El adjudicatario deberá ofrecer el combustible necesario para el buen funcionamiento de las áreas de parrilla y de alimentos.
- Mantener en estricta limpieza los servicios sanitarios establecidos en el área de acampar, supliendo en forma permanente agua, jabón o desinfectante y papel higiénico, todos biodegradables.

Artículo 31.—Para los servicios de restaurantes, cafés y sodas (alimentos y bebidas), el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Vender alimentos y bebidas de primera calidad.
- No podrá vender alimentos o bebidas en mal estado, ni después de la fecha de vencimiento en aquellos casos en que el producto ofrecido así lo indique. No se podrán vender bebidas alcohólicas ni cigarrillos.

- c) Los sitios donde se almacenan los alimentos o bebidas, deberán estar en perfecto estado de limpieza y desinfección. Los productos deberán exhibirse en forma ordenada.
- d) Los equipos para la prestación del servicio de alimentos y bebidas, deberán estar en perfecto estado de limpieza y desinfección, todos los días antes del comienzo de las labores. Esta misma disposición rige para el local donde se ubiquen.
- e) El personal que expendá los productos no podrá ser el mismo que el que manipula el dinero, con el objeto de evitar contaminación.
- f) El concesionario deberá disponer del mobiliario adecuado, confortable y limpio para el uso de los visitantes.
- g) Serán de acatamiento obligatorio para el adjudicatario todas las normas que en materia de manipulación de alimentos emita el Ministerio de Salubridad Pública, así como normas de disposición y tratamiento de desechos.
- h) Los precios que se cobren por los servicios de restaurante, café y soda, deberán estar visibles al cliente y ser razonables.
- i) Los servicios de restaurante, café y soda se ofrecerán de acuerdo con el horario de servicio establecido por el Área Silvestre Protegida.

Artículo 32.—En cuanto al servicio de estacionamiento, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Señalizar la zona de estacionamiento y darle mantenimiento a la señalización que se lleve a cabo.
- b) Brindar un servicio de vigilancia efectivo de cada uno de los vehículos que utilicen la zona de estacionamiento.
- c) Limpiar diariamente la zona de estacionamiento mínimo dos veces al día y depositar la basura en los lugares que se indiquen para tal fin.
- d) Notificar a los funcionarios del Área Silvestre Protegida cualquier anomalía en que incurran los visitantes.
- e) Ordenar el tránsito en la zona de estacionamiento.
- f) En caso de que se requieran mejoras, el adjudicatario deberá basarse en la legislación estipulada en este Reglamento y de las Áreas Silvestres Protegidas.
- g) El servicio de estacionamiento deberá regirse bajo lo estipulado en la legislación de parqueos y estacionamientos públicos.
- h) El adjudicatario deberá contar con una póliza de seguros contra robos o daños para los vehículos que utilicen el servicio.

Artículo 33.—En cuanto al servicio de lavandería y limpieza, se deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener el equipo de lavandería necesario para la prestación del servicio.
- b) Brindar la información necesaria sobre precios y características del servicio a los usuarios.
- c) Garantizar la adecuada recolección y entrega de las piezas lavadas.
- d) Utilizar detergentes y desinfectantes biodegradables y amigables con el ambiente.
- e) Brindar un adecuado manejo y tratamiento de desechos y aguas residuales.

Artículo 34.—Para el servicio de alquiler de equipos de recreación, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Deberá contar con equipo de primera calidad, nuevos y en perfecto estado. Sólo podrá alquilar equipos tales como: bicicletas, toldos, lanchas, tablas de surf, botas, capas, caballos y aquellos otros que autorice el Comité Técnico del Área de Conservación.
- b) Los equipos que se exhiban, deberán estar debidamente clasificados y ordenados, en los estantes de exhibición deberán estar limpios y armonizar con el tipo de equipos que ofrece y con la distribución del local. El local y sus equipos deberán ser exhibidos siempre en forma elegante y armónica a la vista del público.
- c) Los precios que se cobren por el alquiler de los equipos, deberán estar visibles al cliente y ser razonables. En ningún momento se podrá especular con ningún equipo.
- d) La cantidad mínima de equipo deberá ser el suficiente para la demanda del servicio adjudicado.
- e) El servicio de alquiler de equipo se ofrecerá de acuerdo con el horario establecido por el Área Silvestre Protegida.
- f) Para el caso de equipo sofisticado deberá elaborarse un instructivo de uso, en inglés y español.
- g) Para el equipo móvil que utilice combustible, deberá darse un manejo adecuado a los combustibles y otros contaminantes que podrían afectar el recurso natural.

Artículo 35.—En cuanto al servicio de visitas o giras guiadas, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Las explicaciones y charlas a los visitantes, deberán efectuarse en español e inglés. El guía estará en la obligación de traducir a los otros turistas, lo que un visitante le pregunte cuando se trate de grupos bilingües.
- b) Los guías deberán cumplir con las normas establecidas en los Reglamentos de Uso Público de las diferentes áreas silvestres protegidas, así como cumplir con los tiempos máximos para un recorrido que se determinen en los mismos.
- c) El guía deberá notificar a los visitantes las prohibiciones legales establecidas de previo a iniciar el recorrido.
- d) El guía deberá vigilar que los visitantes cumplan las reglamentaciones establecidas y proceder a denunciar ante los funcionarios del SINAC, cualquier violación de éstas que se cometa.

- e) El guía bajo ningún motivo se podrá desviar o permitir que un visitante transite por áreas no permisibles durante el recorrido.
- f) El guía deberá auxiliar a los turistas en los problemas que éstos tengan en la medida de sus posibilidades.
- g) Los guías de los servicios adjudicados de previo a iniciar la jornada, deberán limpiar los sitios bajo adjudicación.
- h) Los guías deberán estar capacitados en primeros auxilios y realizar las giras con el respectivo equipo.
- i) Los guías deberán tener capacitación y estar debidamente identificados.
- j) Los guías deberán contar con equipo de comunicación en zonas de alto riesgo.

Artículo 36.—En cuanto al servicio de administración de senderos, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Mantener los senderos en condiciones adecuadas para el tránsito de los turistas y visitantes.
- b) Los senderos deberán estar interpretados y rotulados, de acuerdo con las especificaciones que para tal efecto el Sistema Nacional de Áreas de Conservación ha establecido en el "Manual de Procedimientos para la elaboración y mantenimiento de rótulos en las Áreas Silvestres Protegidas".
- c) Las visitas a los senderos se realizarán de acuerdo con los horarios que el Área Silvestre Protegida ha establecido y que se encuentran indicados en el reglamento de uso público de cada Área Silvestre Protegida.
- d) El tamaño y cantidad de los grupos no podrá exceder lo indicado en el Reglamento de Uso Público del Área Silvestre Protegida respectiva.
- e) La tarifa de ingreso a los senderos adjudicados, debe ser accesible de manera conveniente a los usuarios del servicio.
- f) En el caso de construcción de senderos, deberá regularse por las disposiciones que para tal efecto el SINAC ha establecido de previo.

Artículo 37.—Para el servicio de derechos de uso para la instalación de empresas de transportes recreativos, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) En el caso de construcción de instalación de transportes recreativos, deberá regularse por las disposiciones que para tal efecto el Sistema Nacional de Áreas de Conservación ha establecido de previo, respetando áreas de uso público, restringidas y otras en los planes de manejo de las Áreas Silvestres Protegidas.
- b) Las instalaciones de transporte recreativo deben de cumplir con las normas de seguridad requeridas para la protección del usuario.
- c) El equipo de transporte deberá ser de primera calidad, con equipo de primeros auxilios y tener póliza de seguros.
- d) El adjudicatario deberá respetar los límites de capacidad de carga establecidos.

Artículo 38.—En cuanto al servicio de charlas especializadas y educación, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) En los casos de información oral, los funcionarios contratados deberán ser bilingües, inglés-español u otro idioma que se requiera según las características del área.
- b) Ubicar personal en las áreas de mayor confluencia y tener puestos de información permanente durante las horas de visita.
- c) Establecer un programa de atención a grupos organizados y divulgarlo en los centros educativos del área de influencia, el cual debe contener entre otros: fechas, horarios, temas, tamaño de grupos.
- d) Presentar al administrador del Área Silvestre Protegida la programación semanal de actividades.

Sala de Proyección:

- a) Las películas que se exhiban deberán ser de alta calidad, tanto en español como en inglés.
- b) Sólo se podrán proyectar películas cuyo contenido se refiera al desarrollo sostenible de los recursos naturales, educación ambiental, los parques nacionales y las bellezas escénicas y turísticas de nuestro país.
- c) El local de exhibición deberá estar siempre limpio, después de cada sesión el adjudicatario deberá proceder a una limpieza rápida y antes de iniciar labores, deberá limpiarse a fondo. El local deberá tener una adecuada iluminación.
- d) El adjudicatario podrá utilizar publicidad en sus proyecciones. Por cada proyección, se autoriza un minuto de publicidad. El Comité Técnico del Área de Conservación y el adjudicatario determinarán la tarifa que se cobrará por la publicidad y la distribución de la ganancia respectiva; asimismo el Comité Técnico del Área de Conservación podrá autorizar la ampliación de los minutos de publicidad en cada proyección.
- e) El adjudicatario podrá utilizar la Sala de Proyección para eventos especiales, tales como: conferencias, reuniones, etc. Para los efectos deberá solicitar autorización previa de la Dirección del área, a fin de establecer la tarifa a cobrar.

Artículo 39.—En cuanto a los servicios de mantenimiento, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Los costos de las reparaciones deberán ser cubiertos por el adjudicatario.

- b) En cuanto a la recolección de desechos, el adjudicatario deberá identificar los centros de acopio y sistemas de clasificación, tratamiento y transporte del mismo.
- c) El mantenimiento deberá contemplar la limpieza dentro de edificios e instalaciones en zonas verdes.
- d) La limpieza de los servicios sanitarios deberá realizarse con productos biodegradables, productos de primera calidad y además, deberán contemplar el tratamiento de aguas residuales y desechos fecales.

Artículo 40.—En cuanto al servicio de derechos de uso para instalación de empresas de telecomunicaciones, se deberá cumplir con lo estipulado en el decreto ejecutivo emitido para tal fin.

Artículo 41.—En cuanto al servicio de las tiendas de la naturaleza, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Deberán vender productos de primera calidad, nuevos y en perfecto estado y sólo podrá vender productos tales y como: artesanías, libros, folletos y souvenirs de Costa Rica, productos relativos a la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales y aquellas otras que autorice el Comité Técnico del Área de Conservación.
- b) Los productos que se exhiban deberán estar debidamente clasificados y ordenados, los estantes de exhibición estar limpios y deberán armonizar con el tipo de productos que ofrece la tienda y con la distribución local. El local y sus productos deberán ser exhibidos siempre en forma elegante y armónica a la vista del público.
- c) Los precios que se cobren por los productos, deberán estar visibles al cliente y ser razonables. En ningún momento se podrá especular con ningún producto.
- d) Se deberá mantener el local en perfecto estado de limpieza, lo cual deberá hacerse en forma diaria y antes de abrir el local al público.
- e) No se podrán vender productos elaborados total o parcialmente con elementos de especies en peligro de extinción o amenazadas, según se indica en el Reglamento de la Ley de Vida Silvestre.

Artículo 42.—En cuanto al bodegaje, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El local destinado al área de bodegaje deberá estar siempre limpio, el adjudicatario deberá proceder a una limpieza rápida antes de iniciar labores, mensualmente deberá realizar una limpieza a fondo. El local deberá tener una adecuada iluminación y ventilación.
- b) El adjudicatario identificará los espacios destinados dentro del área de bodegaje, a fin de establecer la tarifa a cobrar, en coordinación con el Director del Área de Conservación.
- c) Los precios establecidos deberán estar en lugares visibles y ser accesibles a los usuarios.
- d) El adjudicatario deberá brindar seguridad y contar con una póliza de seguros para los artículos en bodega.

Artículo 43.—En cuanto al servicio de casilleros, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El local destinado al área de casilleros deberá estar siempre limpio, el adjudicatario deberá proceder a una limpieza rápida, antes de iniciar labores, mensualmente deberá realizar una limpieza a fondo. El local deberá tener una adecuada iluminación y ventilación.
- b) El precio que se cobre por el alquiler de los casilleros, deberá estar visible al cliente y ser razonable.
- c) El adjudicatario deberá numerar cada uno de los casilleros, de manera que sea fácilmente identificable para los usuarios.

Artículo 44.—Para el servicio de permisos de uso o construcción de obras de infraestructura para investigación y hospedaje, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) En el caso de construcción de instalación de investigación y hospedaje, deberá regularse por las disposiciones que para tal efecto el Sistema Nacional de Áreas de Conservación ha establecido de previo, respetando áreas de uso público, restringidas y otras en los planes de manejo de las Áreas Silvestres Protegidas y lo dispuesto en el Manual de Categorización de Albergues del SINAC.
- b) Las instalaciones de hospedaje e investigación deben de cumplir con las normas de seguridad requeridas para la protección del usuario.
- c) El equipo deberá ser de primera calidad, con equipo de primeros auxilios y tener póliza de seguros.
- d) El adjudicatario deberá respetar los límites de capacidad definidos para hospedar usuarios.
- e) Notificar a los funcionarios del Área Silvestre Protegida cualquier anomalía en que incurran los visitantes.
- f) En caso de que se requieran mejoras, el adjudicatario deberá basarse en la legislación estipulada en este Reglamento y de las Áreas Silvestres Protegidas.
- g) El adjudicatario deberá disponer del mobiliario adecuado, confortable y limpio para el uso de los visitantes, así como de las instalaciones.
- h) Los precios que se cobren por los servicios de hospedaje, deberán estar visibles al cliente y ser razonables.

## CAPÍTULO VI

### De los Mecanismos de Control de la calidad de los servicios

Artículo 45.—Se establecen como mecanismos de control de la calidad de los servicios, los siguientes:

- a) El establecimiento de las figuras administrativas que se mencionan a continuación: Inspector General, Contralor de Servicios y el Comité Nacional de Contrataciones, para el seguimiento y evaluación de las contrataciones otorgadas.
- b) El Comité Técnico del Área de Conservación.
- c) El Libro de Sugerencias y Buzón de Quejas de los Visitantes, además las encuestas de la validación del servicio aplicadas al visitante.
- d) El Manual de Calidad.
- e) El Código de Servicio al Cliente.

Artículo 46.—Los mecanismos de control indicados en el punto inmediato anterior, tendrán como función primordial controlar la calidad de los servicios, brindar asesoramiento oportuno para el mejoramiento de los servicios e informar sobre cualquier hecho anómalo que afecte los servicios que se brinden.

Artículo 47.—El Director del Área de Conservación nombrará al Administrador del Área Silvestre Protegida, como Inspector General y el Comité Técnico de cada Área de Conservación nombrará a alguno de sus miembros como Contralor de Servicios de todas las contrataciones otorgadas por el Área de Conservación.

Artículo 48.—El Inspector General y el Contralor de Servicios, visitarán de manera conjunta y como mínimo una vez al mes, cada una de las áreas adjudicadas, verificando el estricto cumplimiento de este Reglamento, el Contrato de Adjudicación y las Cartas de Entendimiento complementarias que regulen los servicios otorgados.

El Inspector General mediante inspecciones oculares y estudios técnicos, estudiará y analizará la calidad de los servicios, presentando al efecto un informe mensual por escrito al Contralor de Servicios, quien a su vez lo elevará ante el Comité Técnico del Área para que se resuelva; sus recomendaciones serán de acatamiento obligatorio para el adjudicatario, el cual deberá implementarlas dentro del plazo señalado para dicho efecto.

Artículo 49.—El Comité Nacional de Contrataciones estará conformado por siete miembros: los coordinadores de Áreas Silvestres Protegidas, Mercadeo y Financiamiento, dos Directores de las Áreas de Conservación, un abogado y el Director General. El Director General nombrará y acreditará los miembros de dicho Comité.

Artículo 50.—El adjudicatario dentro del tercer día a partir de la notificación por escrito de la recomendación del Comité Técnico del Área de Conservación, podrá interponer recurso de revocatoria al Comité Técnico del Área de Conservación y de apelación ante el Comité Nacional de Contrataciones, quien resolverá en única y última instancia. Este Comité deberá reunirse dentro de los tres días siguientes a partir de la notificación de la apelación y deberá resolver en tres días el recurso.

La revocatoria y apelación que interponga el adjudicatario no suspenderá la obligatoriedad de cumplir con lo ordenado por el Comité Técnico del Área de Conservación.

Artículo 51.—El Inspector General deberá presentar cada tres meses un informe completo a la Dirección del Área y al Comité Técnico del Área de Conservación, donde detalle:

- a) Visitas efectuadas.
- b) Calidad de los servicios.
- c) Recomendaciones efectuadas.
- d) Resultado de las recomendaciones.
- e) Recomendaciones y quejas de los visitantes anotadas en el Libro antes indicado.
- f) Medidas adoptadas ante las recomendaciones.

Artículo 52.—El Comité Técnico del Área, de los informes que presente el Inspector General y de las visitas que efectúe, podrá también emitir recomendaciones con carácter obligatorio tanto para el Inspector General como para el adjudicatario.

Sus recomendaciones, excepto casos en que se trate de apelaciones a recomendaciones del Inspector General, tendrán dentro del tercer día, recurso de revocatoria y apelación en subsidio ante el Comité Técnico del Área. La interposición del recurso, no suspende la obligatoriedad de cumplir con la recomendación y ésta debe implementarse dentro de los ocho días siguientes a su notificación por escrito.

Artículo 53.—En cada una de las Áreas Silvestres Protegidas, en un sitio visible al público claramente señalado e iluminado, se pondrá el Libro de Sugerencias y Quejas de los Visitantes.

Artículo 54.—Corresponderá al Inspector General revisar el Libro de Sugerencias y Quejas, analizando lo que el visitante indique y estableciendo cuando proceda, las recomendaciones del caso para el adjudicatario.

Lo que se indique en dicho libro, no necesariamente es de acatamiento obligatorio. Sus recomendaciones serán vinculantes, únicamente cuando previo estudio del Inspector General se compruebe la necesidad de implementarlas.

Artículo 55.—Los funcionarios de cada Área Silvestre Protegida también podrán revisar el Libro de Sugerencias y Quejas, si existiere una queja sobre uno de los servicios, dentro de las 24 horas siguientes, el funcionario deberá notificar de ella al Inspector General, el cual tendrá un plazo de 48 horas para verificar la información recibida y si es necesario remitirla al Contralor de Servicios para establecer las recomendaciones del caso.

Artículo 56.—El Inspector General y el Contralor de Servicios deberán aplicar dos veces al año, una encuesta de percepción de los servicios concesionados, dirigida tanto a los funcionarios como a los visitantes. Sus resultados deben ser analizados por el Comité Técnico del Área de Conservación y dar recomendaciones sobre los mismos.

Artículo 57.—El Comité Nacional de Contrataciones tendrá las siguientes funciones:

Priorizar y recomendar los servicios a contratar en el Sistema Nacional de Areas de Conservación establecidos en este Reglamento, con el fin de mejorar la prestación de los servicios, evitar el deterioro de los recursos naturales y mejorar la recaudación de los ingresos.

Definir los nuevos servicios, obras y actividades sujetas de contratación administrativa, no contempladas en este Reglamento.

El Comité Nacional de Contrataciones podrá realizar intervenciones o auditorías externas cuando así se requiera, así como inspecciones directas, encuestas o cualquier otro mecanismo dirigido a asegurar la buena calidad del servicio. De acuerdo con lo contemplado en el capítulo VI de este Reglamento.

Artículo 58.—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veintiún días del mes de febrero del dos mil.

MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ ECHEVERRIA.—La Ministra del Ambiente y Energía, Elizabeth Odio Benito.—1 vez.—(Solicitud N° 32143).—C-97300.—(22493).