

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE
SERVICIOS

EXPEDIENTE N. ° 18.444

DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA
(30 de octubre de 2012)

TERCERA LEGISLATURA
(Del 1° de mayo de 2012 al 30 de abril de 2013)

SEGUNDO PERÍODO DE SESIONES ORDINARIAS
(Del 1° de setiembre al 30 de noviembre de 2012)

DEPARTAMENTO DE COMISIONES
Comisión Permanente de Asuntos Sociales

**“LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE
CONTRALORÍAS DE SERVICIOS”**

DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA

EXPEDIENTE N.º 18.444

Los suscritos diputados, integrantes de la Comisión Permanente de Asuntos Sociales rendimos **DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA** sobre proyecto “**LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS**”, Expediente N.º 18.444, publicado en el Alcance N° 89 al Diario Oficial La Gaceta N° 131 de 6 de julio de 2012, iniciativa de la diputada Marielos Alfaro Murillo.

Como parte de los esfuerzos para contribuir con los procesos de mejora regulatoria y simplificación de trámites en el Estado el 10 de mayo de 2011 se realizó en la Asamblea Legislativa la mesa redonda “El papel de las Contralorías de Servicios en el cumplimiento de la Ley N° 8220”.

En esa actividad participaron funcionarios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Asociación de Consumidores Libres y ASUDEFENSA, entre otros.

La convocatoria a la actividad incluía la invitación a las Contralorías de Servicios, las cuales sin duda se constituyen en los actores principales para la discusión del tema y a ese llamado acudieron los contralores de servicios de diversas instituciones que conforman la Administración Pública.

Entre las conclusiones más importantes a las que se llegó en esa actividad se encuentran las siguientes:

-Actualmente, las Contralorías de Servicios son vulnerables en su capacidad e injerencia para promover cambios en la prestación de los servicios, los cuales son uno de los elementos claves para que la Ley N° 8220 “Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos” funcione.

-En muchas instituciones, falta apoyo de los jefes institucionales para que estas figuras de control institucional al servicio del ciudadano actúen.

-Se consideró necesaria la presentación y aprobación de una ley que garantice la figura legal de estas instancias.

Debido a la evidente necesidad y vacío identificado, los expositores y participantes hicieron un llamado para trabajar en este tema y presentar un proyecto que incluyera las observaciones que en esa actividad se generaron.

De conformidad con lo anterior, durante casi diez meses, se desarrolló un proceso de consenso para la creación del presente proyecto de ley, donde se conformó una

Comisión de Trabajo, integrada por Contralores de Servicios y la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y el despacho de la diputada Marielos Alfaro Murillo.

Dicha Comisión organizó reuniones y remitió comunicaciones por parte de la Secretaría Técnica a los Contralores de Servicios, a quienes se les expuso este proyecto de ley en la actividad “Taller de retroalimentación y planificación 2012”, celebrada en diciembre del año dos mil once, con la finalidad de que fuera conocido y apoyado por todos.

OBJETIVO DEL PROYECTO DE LEY

Este proyecto tiene como propósito fortalecer el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, mediante la regulación por ley de la creación, organización y funcionamiento de este, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos, coadyuvando en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los mismos.

2. ASPECTOS DE TRÁMITE

En sesión del 31 de julio del presente año, por unanimidad, los diputados que integramos este órgano legislativo aprobamos consultar este proyecto de ley a las siguientes instituciones:

Procuraduría General de la República
Corte Suprema de Justicia
Ministerio de Planificación y Política Económica
Defensoría de los Habitantes
Todas las Municipalidades del país
Todas las instituciones autónomas y semiautónomas del país
Tribunal Supremo de Elecciones
Todos los Ministerios
Todas las universidades públicas
Asociación de Contraloría de Servicios

Recibida la correspondencia y analizada la misma se acogieron en su mayoría las observaciones planteadas por los entes consultados. Entre los criterios emitidos tenemos:

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica mediante oficio DM-490-12 señala que: “...este proyecto es producto de un proceso de consenso de aproximadamente diez meses, para lo cual se conformó una Comisión de Trabajo, integrada por Contralores y Contraloras de Servicios y la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN y el apoyo de asesores del despacho de la diputada Marielos Alfaro Murillo.

En este sentido, el involucramiento y participación activa de MIDEPLAN, a través de la Secretaría Técnica, como miembro de la comisión conformada, permite los fundamentos necesarios para afirmar que el proyecto contempla los aspectos

técnicos y jurídicos requeridos para alcanzar el propósito planteado, por lo que no existen objeciones en el fondo o forma del mismo.”

El Ministerio de la Presidencia mediante oficio DMP-313-2012 señala: “El proyecto de ley en consulta, resulta pertinente y constituye un instrumento jurídico de rango superior necesario para fortalecer en forma categórica, al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, al sustentarse en una regulación legal, su creación, organización y funcionamiento para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos, coadyuvando en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los mismos.”

El Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA) en oficio GG-OF-2012 indicó: “...la Contraloría de Servicios coadyuva a mejorar los servicios institucionales que se brindan a los ciudadanos y es una herramienta para la participación ciudadana en la fiscalización de los servicios, es un órgano que promueve el mejoramiento continuo en las prestación de los servicios públicos que se brindan. Considero que es una oportunidad que tenemos los costarricenses para contar con un Estado más competitivo, más fortalecido en beneficio de las personas que solicitan un servicio público.”

El Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico en oficio PESJU-306-2012 indicó: “...este Despacho considera oportuno y adecuado la aprobación del proyecto de Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios ya que el mismo pretende en términos generales, mejorar el sistema establecido de las contralorías de servicio, buscando en todo momento la eficiencia y eficacia de los servicios públicos que se brindan, y la satisfacción total de los y las usuarios.”

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante oficio DMT-1104-2012 expresó: “...este Despacho estima necesaria la promulgación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, a efecto de mejorar y garantizar el servicio público de una manera eficiente y eficaz en aplicación del ordenamiento jurídico y técnico al cual está sujeta la Administración,...”

El proyecto cuenta con el respectivo Informe del Departamento de Servicios Técnicos y fueron incorporados al texto del proyecto los cambios que en nuestro criterio procedían.

3. SOBRE LOS CAMBIOS INCORPORADOS AL TEXTO DEL PROYECTO

Dentro de los cambios realizados del texto del proyecto se incluyó una frase final al artículo 12, dos artículos y tres transitorios que por error no se incluyeron en el texto base.

Asimismo, ante las manifestaciones de varias instituciones respecto del concepto utilizado de “servicio público”, se notó que si bien el concepto se había utilizado de forma amplia, se prestaba para confusión en relación con qué servicios podrían ser “controlados” por las contralorías propuestas y qué organizaciones de acuerdo con sus actividades las podían constituir y mantener. Por ello, se optó por cambiar el concepto a “servicio”, pues es un concepto genérico que incluye diversas gestiones

o necesidades del usuario y evita la confusión respecto de conceptos que tienen otras connotaciones jurídicas y realiza de mejor manera el objetivo de la propuesta.

En otro orden se exceptuaron de la aplicación de la ley, a las contralorías de servicios del sector salud, sea públicas y privadas, pues la Ley N° 8239, “Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud públicos y privados” del 02 de abril de 2002 y sus reformas las regula expresamente.

También, se precisaron aspectos sobre el objeto de las investigaciones preliminares y su diferencia con los procedimientos administrativos, la información que efectivamente puede requerir una contraloría de servicios y los límites respecto de este requerimiento, posibilidad de inscripción de contralorías de servicios del sistema, obligación de que las contralorías cuenten con al menos dos funcionarios y que el contralor de servicios sea un funcionario regular y no de confianza, posibilidad de que si la normativa interna de una organización lo permite se reduzcan los plazos para los trámites de gestiones en las contralorías de servicios, se precisaron las organizaciones que podían inscribir contralorías de servicios y se precisó el concepto de oficial de simplificación de trámites en relación con las funciones que este funcionario realiza en coordinación con la contraloría de servicio de una organización pública.

Asimismo, se hicieron otras precisiones de redacción para un mejor entendimiento del texto

Con base en lo expuesto, recomendamos al Plenario Legislativo la aprobación del siguiente texto:

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.-Objeto de la ley. La presente ley tiene como objeto regular la creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas al Sistema de conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación los servicios.

ARTICULO 2.-Objetivos de la ley. Son objetivos de la presente ley:

1. Crear el Sistema y regular la función de sus integrantes dentro de este y su articulación como un todo.
2. Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que recibe de las organizaciones públicas o empresas privadas que brindan servicios públicos, inscritas en el Sistema, por medio del establecimiento de sus derechos.
3. Establecer la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas, y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios mencionados y de sus procesos de mejoramiento continuo e innovación.
4. Crear y regular la Secretaría Técnica del Sistema como órgano administrador de él.
5. Regular las Contralorías de Servicios de las organizaciones que de conformidad con su naturaleza deban tenerlas o las de las organizaciones que sin obligación legal de tenerlas las inscriban en el Sistema de conformidad con la presente ley.
6. Establecer procedimientos mínimos para las gestiones de las personas usuarias de los servicios ante las Contralorías mencionadas.

ARTÍCULO 3.-Ámbito de aplicación. La presente Ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.

También será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), a las dependencias y órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y a las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban al Sistema sus contralorías de servicios.

Se exceptúa de la aplicación de esta ley y su reglamento, las contralorías de servicio del sector salud tanto público como privado, las cuales se registrarán por las disposiciones de la Ley N° 8239, "Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud públicos y privados" del 02 de abril de 2002 y sus reformas.

ARTÍCULO 4.-Uso del nombre de Contralorías de Servicios. El nombre de Contralorías de Servicios solo podrá ser utilizado por organizaciones que tengan una dependencia de esta naturaleza y que esté como tal inscrita en el Sistema.

Se exceptúan las contralorías de servicios de salud públicos o privados de conformidad con el artículo anterior.

CAPITULO II

SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

Sección I. Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 5.-Creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Créase el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y velar por el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brindan las organizaciones inscritas a éste, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

ARTICULO 6.-Integración del Sistema. El Sistema estará integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) como ente rector, la Secretaría Técnica, las Contralorías de Servicios inscritas, las personas usuarias de los servicios de las contralorías de las organizaciones que las inscriban o que tengan obligación de inscribirlas.

ARTICULO 7.-Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Son objetivos generales del Sistema los siguientes:

1. Coadyuvar a generar una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley. Lo anterior, conforme con los principios de rendición de cuentas y transparencia.
2. Promover, en forma coordinada con las distintas organizaciones señaladas en el inciso anterior, la creación, modificación o supresión de las normas y los procedimientos que contravengan la continuidad y efectividad de la prestación de los servicios.
3. Contribuir a la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
4. Velar por que las organizaciones prestadoras de servicios que estén inscritas en el Sistema, los brinden con respeto, efectividad y continuidad, a favor de las personas usuarias.
5. Apoyar a las Contralorías de Servicios en procesos de gestión interna, a fin de que cumplan los objetivos planteados en esta Ley.

Sección II. Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 8.-Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Créase la Secretaría Técnica del Sistema como un órgano adscrito al MIDEPLAN.

Esta Secretaría Técnica será la encargada de la administración del Sistema.

ARTÍCULO 9. Funciones de la Secretaría Técnica. La Secretaría Técnica del Sistema tendrá a cargo las siguientes funciones:

1. Administrar el Sistema.
2. Formular, para la aprobación posterior de los jefes de las organizaciones de las contralorías de servicios inscritas en el Sistema, las propuestas de directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio, para el cumplimiento de los objetivos del mismo. Antes de someter a aprobación las propuestas de los lineamientos y las directrices, la Secretaría Técnica conferirá audiencia a las Contralorías de Servicios, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente ley.
3. Divulgar la existencia y el funcionamiento del Sistema, como mecanismo de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
4. Impulsar, apoyar y coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las Contralorías de Servicios.
5. Mantener un registro actualizado en forma física y digital de todas las Contralorías de Servicios de organizaciones que integran el Sistema y ponerlo a disposición del público.
6. Asesorar a las Contralorías de Servicios de las organizaciones que conforman el Sistema.
7. Brindar procesos de inducción y educación, así como promover programas de capacitación al personal de las Contralorías de Servicios, a fin de que cumplan los objetivos del Sistema.
8. Crear mecanismos de evaluación respecto del cumplimiento de los objetivos del Sistema.
9. Analizar los informes anuales de cada Contraloría de Servicios de las organizaciones presentados al jefe respectivo y con base en estos, elaborar un informe anual de gestión del Sistema, el cual debe ser puesto a conocimiento de los jefes de las Contralorías de Servicios, al finalizar el primer semestre de cada año. Este informe será uno de los insumos para proponer las acciones correspondientes para el mejoramiento del servicio.
10. Velar por el cumplimiento de las directrices y lineamientos de política pública que sean aprobados, en materia de mejoramiento continuo e innovación del servicio.
11. Los demás que establezcan las leyes o reglamentos.

ARTICULO 10.-Asignación de recursos. El MIDEPLAN deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal de la presente Ley y el funcionamiento óptimo de la Secretaría Técnica. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos.

Sección III. Contraloría de Servicios

ARTÍCULO 11.-Contralorías de Servicios. Créanse las Contralorías de Servicios como órganos adscritos al jefe unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de

promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las Contralorías de Servicios podrán contar con personas Subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer Contralorías de Servicios Regionales, las cuales dependerán de la Contraloría de Servicios Institucional.

ARTÍCULO 12.- Organizaciones y contralorías de servicios. Los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno, deberán contar con una contraloría de servicios de conformidad con esta ley.

Los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), las dependencias y órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las universidades estatales, las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, podrán decidir crear y mantener Contralorías de Servicios, con esa denominación. Si lo hacen deberán inscribir la Contraloría de Servicios respectiva en el Sistema y deberán cumplir con las obligaciones establecidas en esta ley y su reglamento.

Se exceptúan las organizaciones que brindan servicios de salud pública o privadas, de conformidad con el artículo 3 de la presente ley.

ARTÍCULO 13.- Desinscripción de una organización del Sistema. Las organizaciones que por voluntad propia y de conformidad con esta ley, se inscriban al Sistema, podrán desinscribirse, previa notificación a la Secretaría Técnica, sin perjuicio de que pueda inscribirse posteriormente de nuevo.

Si una organización se desinscribe del Sistema no podrá utilizar el nombre de Contralorías de Servicios en ninguna de sus dependencias.

No podrán desinscribirse las organizaciones que según la presente ley tienen la obligación de contar con una contraloría de servicios.

ARTÍCULO 14.- Independencia de la Contraloría de Servicios. Las Contralorías de Servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

ARTÍCULO 15.-Funciones de las Contralorías de Servicios. Son funciones de las Contralorías de Servicios las siguientes:

1. Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
2. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente Ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.
3. Presentar al jerarca de la organización, un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
4. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
5. Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones (entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio) presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
6. Atender de manera oportuna y efectiva las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente Ley y en la normativa vigente.
7. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la Ley o en los reglamentos internos aplicables.

8. Evaluar en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
9. Promover ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente, lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.
10. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona Contralora de Servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.
11. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios; así como de las recomendaciones y de las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
12. Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
13. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para lo cual contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
14. Informar a las personas usuarias, sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
15. Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la Administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la Contraloría de Servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

ARTICULO 16.-Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las Contralorías de Servicios o trátase de asuntos propios de la Auditoría Interna, serán trasladadas a los órganos o unidades competentes.

ARTÍCULO 17. Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios. Las Contralorías de Servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias.

ARTICULO 18.- Estructura mínima de las contralorías de servicios. La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización.

Se prohíbe las contralorías de servicio unipersonales.

ARTÍCULO 19.-Ubicación física de las Contralorías de Servicios. Las Contralorías de Servicios deben ubicarse en un área cercana a las oficinas que prestan una atención directa al público; deben ser de fácil y adecuado acceso para la atención de las personas usuarias. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

ARTÍCULO 20.-Reglamento Interno de Funcionamiento. Las Contralorías de Servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme con la presente ley.

Este Reglamento y sus modificaciones, será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la Contraloría de Servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.

ARTÍCULO 21.-Persona Contralora de Servicios. Las Contralorías de Servicios estarán a cargo de una persona Contralora de Servicios, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la organización.

El cargo de persona Contralora de Servicios en las organizaciones no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, en el caso de las organizaciones del sector público que tenga regímenes normativos de estabilidad laboral, un funcionario regular de la organización y no de confianza.

ARTICULO 22.- Requisitos de nombramiento de la persona Contralora de Servicios. La persona Contralora de Servicios deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con al menos 3 años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
2. Poseer el grado de licenciatura o maestría.

3. Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
4. Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
5. Poseer reconocida solvencia moral.

ARTICULO 23.-Funciones de la persona Contralora de Servicios. Las funciones de la persona Contralora de Servicios serán las siguientes:

1. Planear, dirigir, coordinar, supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
2. Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
3. Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
4. Asesorar a los jefes de la organización, en el campo de su competencia.
5. Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jefe así como a las unidades responsables de brindar el mismo.
6. Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a los mismos.
7. Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
8. Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.
9. Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
10. Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
11. Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las Contralorías de Servicios Regionales, si las hubiera.
12. Velar porque se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia
13. Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTICULO 24.- Potestades de la persona Contralora de Servicios. Para cumplir sus funciones, las personas encargadas de las Contralorías de Servicios podrán actuar de oficio o a solicitud de parte, y tendrán las siguientes potestades:

1. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.

2. Obtener de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias. Así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
3. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
4. Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la Administración activa.
5. Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras Contralorías de Servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

ARTÍCULO 25.-Persona Subcontralora de Servicios. Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las Contralorías de Servicios podrán contar con personas Subcontraloras de Servicios.

ARTICULO 26.-Requisitos de la persona Subcontralora de Servicios. La persona Subcontralora de Servicios deberá contar con los siguientes requisitos:

1. Al menos 3 años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
2. Poseer el grado de licenciatura o maestría.
3. Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
4. Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
5. Poseer reconocida solvencia moral.

ARTICULO 27. -Funciones de la persona Subcontralora de Servicios. Las funciones de la persona Subcontralora de Servicios serán las siguientes:

1. Ejecutar las funciones que la persona Contralora de Servicios le delegue.
2. Sustituir a la persona Contralora de Servicios en sus ausencias.
3. Supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios, que determine la persona Contralora de Servicios.
4. Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.
5. Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización en el campo de su competencia.

6. Diseñar y trabajar en campañas, de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.
7. Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.
8. Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la contraloría de servicios.
9. Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTICULO 28.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la persona Contralora y Subcontralora de Servicios. Las personas Contralora y Subcontralora de Servicios no podrán:

1. Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de contralor o subcontralor de servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el Reglamento de esta Ley, así como en los reglamentos autónomos de servicios o normas de cada una de las organizaciones.
2. Conocer, participar, intervenir, en forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia. Tampoco podrá participar ni intervenir en los asuntos que directa o indirectamente tenga interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto en el mismo.

A la persona Contralora y Subcontralora de Servicios, se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo a las normas establecidas en cada organización y conforme con las leyes que apliquen, según sea procedente.

ARTÍCULO 29.-Causas de cesación del cargo. La persona Contralora de Servicios, así como la Subcontralora de Servicios, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

1. Renuncia del cargo.
2. Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso.
3. Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en esta Ley.
4. Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito doloso.
5. Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos.

Sección III. Personas Usuarias

ARTICULO 30.-Personas usuarias. Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas.

ARTÍCULO 31.-Deberes de las personas usuarias. Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

1. Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante las Contralorías de Servicios.
2. Velar porque las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.
3. Hacer un uso adecuado de los servicios.
4. Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

ARTÍCULO 32.-Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas. Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

1. Recibir de las organizaciones, servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
2. Plantear gestiones, respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.
3. Recibir de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
4. Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, la gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

CAPITULO III

CALIDAD DE LOS SERVICIOS ORGANIZACIONALES

ARTÍCULO 33.-Deber del Estado Costarricense. Es deber del Estado vigilar la efectividad, mejoramiento continuo, innovación y funcionamiento de los servicios en procura de su mejora continua e innovación.

ARTÍCULO 34.-Promoción de políticas de calidad de los servicios. Las Contralorías de Servicios promoverán en su organización la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan.

Para ello las Contralorías de Servicios podrán establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y establecimiento de dichas políticas.

ARTÍCULO 35.-Estándares de calidad de los servicios organizacionales. Las Contralorías de Servicios velarán porque la organización a la que pertenecen, proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que les permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación.

En este proceso la Contraloría de Servicios participará como asesora del jerarca de la organización conforme con su naturaleza.

ARTÍCULO 36.-Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los Servicios. Las Contralorías de Servicios velarán porque la organización a la que pertenece, desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen en forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

En este proceso la Contraloría de Servicios participará como asesora del jerarca organizacional conforme con su naturaleza.

ARTÍCULO 37.-Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los Servicios.

La Secretaría Técnica como órgano administrador del Sistema será el encargado de proponer directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.

La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio, corresponderá a los jefes de las organizaciones respectivas.

Una vez aprobados, los lineamientos y directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y serán de aplicación obligatoria

La máxima autoridad de cada organización será la responsable de que se cumplan.

CAPITULO IV

OBLIGACIONES DEL JERARCA

ARTICULO 38.-Informe anual del Jerarca de cada organización. El jerarca de la organización que cuente con una Contraloría de Servicios inscrita al Sistema,

deberá presentar ante la Secretaría Técnica de éste, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.

Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

ARTÍCULO 39.-Asignación de recursos. Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca de cada organización inscrita deberá dotar a las Contralorías de Servicios, de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el jerarca dotará, con carácter exclusivos, a las Contralorías de Servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la Contraloría de Servicios.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

ARTÍCULO 40.-Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización. Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

ARTICULO 41.-Medios para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios. Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio.

Las organizaciones deberán garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria.

ARTICULO 42.-Requisitos para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios. Los requisitos que debe contener la gestión ante la contraloría de servicios serán establecidos en el Reglamento de esta Ley.

ARTÍCULO 43.-Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria. Al presentar su gestión ante la contraloría de servicios, la persona usuaria podrá solicitar a la Contraloría de Servicios guardar confidencia sobre su identidad.

La Contraloría de Servicios valorará, en forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o en su caso, no resulte posible.

ARTÍCULO 44.-Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios. Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios.

Los órganos o unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder la misma en un plazo no mayor a cinco días hábiles, excepto en aquellos casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo de hasta cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la Contraloría de Servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de 10 días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.

ARTÍCULO 45.-Deber de las instancias administrativas de brindar información. Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la Contraloría de Servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario, empleado, colaborador o representante se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o reglamentos internos respectivos.

ARTICULO 46.-Traslado de asuntos a otras instancias. Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios, serán trasladadas por las Contralorías de Servicios a las instancias competentes para la eventual aplicación el régimen disciplinario en cada organización.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 47.-Reglamento de la presente Ley. El Poder Ejecutivo reglamentará esta Ley en un plazo no mayor a seis meses.

TRANSITORIO I.-Las personas que actualmente desempeñen el cargo de Contralor o Contralora de Servicios dentro de las dependencias del Poder Ejecutivo y cumplan los requisitos establecidos en la presente Ley, continuarán ejerciendo sus cargos con los derechos que hayan adquirido.

Sin embargo, las personas Contraloras de Servicios que actualmente laboran como tales en las dependencias del Poder Ejecutivo y que no cumplen con los requisitos allí establecidos, contarán con un plazo de dos años a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, para su cumplimiento.

TRANSITORIO II.-Los órganos y dependencias del Poder Ejecutivo que brinden servicios donde no exista una Contraloría de Servicios, deberán crearla a más tardar en el próximo ejercicio presupuestario, después de la entrada en vigencia de esta Ley.

TRANSITORIO III.-Reglamento interno. El reglamento interno de funcionamiento de las Contralorías de Servicios del Poder Ejecutivo, deberá estar aprobado tres meses después de la entrada en vigencia del Reglamento de esta Ley.

TRANSITORIO IV.- Las organizaciones que no tengan obligación de inscribirse al Sistema, pero que actualmente tengan órganos, unidades administrativas y dependencias que se denominen contralorías de servicios tendrán hasta seis meses después de la entrada en vigencia de esta ley para cambiarle el nombre de contralorías de servicios, si deciden no inscribirse en el Sistema.

Rige a partir de su publicación.

DADO EN LA SALA DE SESIONES DE LA COMISIÓN PERMANENTE DE ASUNTOS SOCIALES, A LOS TREINTA DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL DOCE.

Elibeth Venegas Villalobos

Gloria Bejarano Almada

Luis Antonio Aiza Campos

Marielos Alfaro Murillo

Damaris Quintana Porras

Rita Chaves Casanova

Fabio Molina Rojas

Jorge Arturo Rojas Segura

D:COMISIÓN SOCIALES/DICTAMENES/18444-AM/alc**