

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA
REPÚBLICA DE COSTA RICA**

PROYECTO DE LEY

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

**MARIELOS ALFARO MURILLO
DIPUTADA**

EXPEDIENTE N.º 18.444

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
PARLAMENTARIOS**

PROYECTO DE LEY
LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL
DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

Expediente N.º 18.444

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

De acuerdo con la percepción de las personas usuarias de los servicios públicos, las instituciones que conforman el aparato estatal se han caracterizado y se caracterizan, por la rigidez en la gestión pública, el excesivo papeleo, la lentitud en los trámites o prestación del servicio, entre otros.

Ante esto, el Estado costarricense debe orientarse a la modernización de sus organizaciones, implementando una serie de reformas en el ámbito político, económico, social e institucional que permitan recuperar la credibilidad ante la ciudadanía, mediante la atención efectiva de sus demandas, aspiraciones y la prestación de servicios públicos de calidad.

Considerando las exigencias de las personas usuarias y la situación de los servicios públicos de entonces, en los años noventa surgió la necesidad de crear un sistema de control, supervisión y evaluación de la efectividad del aparato estatal y de la calidad de los servicios que brindaban las instituciones, creándose el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios mediante Decreto Ejecutivo N.º 22511-Mideplán de 17 de noviembre de 1993. Este decreto fue modificado, dando origen al Decreto Ejecutivo N.º 26025-Mideplán de 18 de abril de 1997.

Posteriormente, se vuelve a modificar la normativa y el 2 de julio de 2008 se publica en el diario oficial La Gaceta el Decreto Ejecutivo N.º 34587-Mideplán de 27 de mayo de 2008 que rige actualmente la creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

En esta última normativa las contralorías de servicios fundamentan su creación como instancias que facilitan la comunicación entre las personas usuarias y las instituciones públicas, cuyo objetivo es velar por el mejoramiento en la calidad de los servicios, con la participación activa de los ciudadanos en la modernización de estos, por medio de la presentación de consultas, inconformidades y sugerencias, y como herramienta que permite proporcionar un servicio a las personas usuarias que se caracterice por ser efectivo y transparente en el accionar institucional.

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.º 8220". En esa actividad participaron personeros del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Asociación de Consumidores Libres, Asudefensa, entre otros.

Asimismo, la convocatoria de la actividad incluía la invitación a las contralorías de servicios, las cuales eran los actores principales para la discusión del tema; a la que asistieron contralores (as) de servicios de diversas instituciones que conforman la Administración Pública.

Las conclusiones más importantes a las que se llegó en esta actividad fueron las siguientes:

- 1.- 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.º 8220 funcione.
- 2.- En muchas instituciones, falta apoyo de los jefes institucionales para que estas figuras de control institucional al servicio del ciudadano funcionen.
- 3.- Con fundamento en lo anterior, 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, hicimos 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 (as) de servicios y la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, con el apoyo de dos asesores de mi despacho.

Dicha Comisión organizó reuniones y remitió comunicaciones por parte de la Secretaría Técnica a los Contralores (as) 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 pasado, con la finalidad de que fuera conocido y apoyado por todos. Asimismo, a los contralores(as) de servicios se les solicitó las observaciones al documento, mismas que fueron analizadas y tomadas en consideración por parte de esta Comisión, en la redacción final del presente 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.

La ley sería aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas que brindan servicios públicos y cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno.

Así como, a 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, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas se adscriban al Sistema.

Es importante señalar que, al incluirse organizaciones en la normativa con naturalezas jurídicas tan diversas, se decidió denominarlas en el texto como tales, sea organización, que es un término genérico que las incluye a todas. Lo anterior, para evitar confusiones provocadas por la utilización de conceptos como el de instituciones, entes y otros, máxime que se establece la posibilidad que Poderes del Estado, instituciones autónomas, entes públicos no estatales, empresas públicas o privadas que brindan servicios públicos, puedan contar con una contraloría de servicios si así lo determinan.

El Sistema estaría integrado por el Mideplán como ente rector, la Secretaría Técnica, las contralorías de servicios inscritas, las personas usuarias de los servicios públicos y las personas interesadas.

Al respecto se norma la creación, organización y funciones de la Secretaría Técnica y contralorías de servicios, los derechos y deberes de las personas usuarias. Asimismo, se establecen obligaciones referidas a la calidad de los servicios públicos, obligaciones del jerarca de las organizaciones y procedimientos básicos para la presentación y atención de las gestiones de las personas usuarias.

Es importante recordar la labor y el impacto de las contralorías de servicios en las gestiones de las organizaciones. Por lo que a continuación se presenta información estadística proporcionada por la Secretaria Técnica-Mideplán-respecto de las gestiones presentadas ante estas instancias y los temas tratados.

Cuadro 1
Cantidad de consultas e inconformidades presentadas a las Contralorías
de Servicios según naturaleza jurídica institucional
Año 2010

	Consultas		Inconformidades externas			Inconformidades internas		
	Recibidas	Resueltas	Recibidas	Resueltas	En Proceso	Recibidas	Resueltas	En Proceso
Ministerio	2256	2100	1809	1455	354	1044	472	572
Órganos Adscritos a los ministerios	2927	2804	2757	2231	414	218	121	97
Instituciones Autónomas	80958	80606	20395	12174	1265	64	55	9
Adscritas a Instituciones Autónomas	900	900	202	199	3	1	1	0
Instituciones Semiautónomas	783	783	624	623	1	15	14	1
Empresas Públicas	1288	1288	1367	1364	3	16	13	3
Entes Públicas no Estatales	790	790	1750	1750	0	0	0	0
Empresas Municipales	869	869	248	6	242	0	0	0
Otras ^{1/}	4129	4129	6705	6705	0	126	126	0
Municipalidades	1244	1110	2525	2198	320	117	102	15
Totales	96144	95379	38382	28705	2602	1601	904	697

Fuente: Informes Anuales de Labores de las Contralorías de Servicios Institucionales, STSNCS, MIDEPLAN.

^{1/} Otras: TSE, Poder Judicial, Defensoría de los Habitantes.

Para la clasificación de las inconformidades presentadas por las personas usuarias ante las contralorías de servicios, se han establecido cinco categorías o dimensiones, con el fin de agruparlas de acuerdo con los aspectos que afectaron la calidad y prestación de los servicios brindados por las instituciones, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Cantidad de inconformidades recibidas por naturaleza jurídica institucional según dimensión
Año 2010

	Información	Trato a los (as) usuarios (as)	Calidad del servicio	Instalaciones	Otros
Ministerio	1128	133	161	7	32
Órganos Adscritos a los ministerios	873	582	914	199	239
Instituciones Autónomas	5471	4222	7581	107	3528
Adscritas a Instituciones Autónomas	39	85	74	0	4
Instituciones Semiautónomas	244	76	233	36	35
Empresas Públicas	518	97	567	0	80
Entes Públicas no Estatales	0	1407	282	18	43
Empresas Municipales	28	10	137	73	0
Otras ^{1/}	302	389	4705	183	1126
Municipalidades	220	153	554	153	839
Totales	8823	7154	15208	776	5926

Fuente: Informes Anuales de Labores de las Contralorías de Servicios Institucionales, STSNCS, MIDEPLAN.

^{1/}Otras: TSE, Poder Judicial, Defensoría de los Habitantes.

En referencia al cuadro anterior, en el cual se reflejan las dimensiones de información, trato al usuario, calidad del servicio, instalaciones y otras, se presentan a continuación las principales inconformidades manifestadas por las personas usuarias en cada una de ellas:

Dimensión información

- Falta de claridad en el trámite.
 - Información disponible sobre trámites y requisitos es insuficiente, inadecuada, incorrecta y recurrente.
 - Negativa por parte de los funcionarios para brindar información clara y precisa sobre los trámites a realizar.
 - Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario.
 - Solicitud en forma inesperada de nuevos requisitos.
 - Lenguaje complejo.
 - Falta de sencillez del procedimiento administrativo.
 - Descontento por la falta de información respecto a los motivos que ocasionan retraso en los servicios.
 - Problemas de acceso al sitio web, centrales telefónicas.
 - Información desactualizada sobre trámites y requisitos para un servicio (varía en los diferentes medios de comunicación utilizados por la institución por ej. página web, formularios, vía telefónica)
-

Dimensión calidad del servicio

- Falta de interés en ayudar al ciudadano.
 - Falta de cumplimiento de las expectativas del servicio.
 - Excesivo tiempo de espera.
 - Retraso en la entrega del servicio.
 - Servicio incompleto.
 - Filas únicas para diferentes trámites.
 - Caída de los sistemas de cómputo para optar por los servicios o fallas del mismo.
 - Extravío de expedientes.
 - Complejidad en el procedimiento administrativo.
 - Lentitud en la atención en la plataforma de servicios.
 - Incumplimiento de horarios.
 - Suspensión del servicio en horarios de jornada continua sin indicar a qué hora se suspendió o se renueva el mismo.
 - Horarios de atención inadecuados (horarios limitados).
-

Dimensión trato al usuario

- Incumplimiento del horario de atención.
- No atención oportuna en Call Center (protocolo de las contestadoras telefónicas es muy largo).
- Inseguridad en el lugar de prestación del servicio.
- Abuso de autoridad y actitud prepotente por parte de los funcionarios.
- Insultos y burlas por parte de los funcionarios.
- Falta de cordialidad por omisión de saludos.
- Trato discriminatorio (razones de género, raza, religión, discapacidad, entre otras).
- Inadecuada presentación personal de los funcionarios.
- Falta de identificación de los funcionarios.
- Actitud inadecuada de los funcionarios (comen, contestan el celular o escriben mensajes mientras atienden).
- Uso de apodosos o calificativos despectivos para referirse al trabajo realizado por otros profesionales.
- Falta de educación de los funcionarios.
- No se guarda confidencialidad durante la presentación de los documentos.
- Falta de equidad en el trato y la existencia de usuarios(as) preferenciales.
- Incumplimiento de la Ley N.º 7600 "*Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*", existe discriminación y maltrato hacia las personas con discapacidad.
- Falta de amabilidad, cortesía o educación por parte del funcionario.

Dimensión instalaciones

- Incumplimiento de la Ley N.º 7600 -antes citada- en el tema de accesibilidad.
- Inadecuada accesibilidad a las instalaciones, servicios sanitarios.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas.
- Falta de espacios y los existentes no son adecuados.
- Falta de mobiliario o mobiliario inadecuado.
- No existen lugares de espera para usuarios(as) externos.
- Inadecuada condición de la infraestructura.
- Las instalaciones por lo general son poco higiénicas.
- Mal estado de los servicios sanitarios (presentación e higiene).
- Oficinas poco cómodas para atender a los (as) usuarios (as).
- Falta de parqueos para personas con discapacidad.
- Parqueos alejados e inseguros para los (as) usuario(as).

Dimensión otras

- Imagen y publicidad.
 - Dificultad para localizar a los (as) funcionarios (as) en los respectivos lugares de trabajo.
 - Posible tráfico de influencias.
 - Falta de respuesta a las (os) usuarias (os) sobre los casos presentados a la Contraloría de Servicios.
 - Falta de seguimiento y control a los casos recibidos por parte de las contralorías de servicios.
-

Los cuadros anteriores reflejan la importancia del papel de las contralorías de servicio como un medio receptor de la percepción de las personas usuarias respecto de la prestación de los servicios públicos.

En este sentido las contralorías de servicios proponen acciones de mejora, con el objetivo de hacer efectivos (entiéndase eficiente y eficaz) los servicios públicos, mejorarlos e innovarlos y se constituyen en una manifestación del principio democrático consagrado en el artículo 1 de la Constitución Política, pues las personas usuarias participan en los procesos mencionados.

En virtud de todo lo anterior, presentamos a consideración de los señores diputados y las señoras diputadas el siguiente proyecto de ley.

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 públicos, coadyuvando en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de estos.

ARTÍCULO 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 de los servicios públicos, por medio del establecimiento de sus derechos.
- 3.- Establecer la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios públicos, el cumplimiento de los estándares de calidad de estos 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 prestan servicios públicos, sea que de conformidad con su naturaleza deban tenerlas o las de las organizaciones que sin obligación legal de tenerlas las inscriban en el Sistema.
- 6.- Establecer procedimientos mínimos para las gestiones de las personas usuarias de los servicios públicos 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 que brindan servicios públicos y cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno.

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, la Caja

Costarricense de Seguro Social (CCSS), las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas se adscriban al Sistema.

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 al Sistema.

CAPÍTULO 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 públicos que brindan las organizaciones inscritas a este, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

ARTÍCULO 6.- Integración del Sistema. El Sistema estará integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplán) como ente rector, la Secretaría Técnica, las contralorías de servicios inscritas, las personas usuarias de los servicios públicos y las personas interesadas.

ARTÍCULO 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 públicos, conforme con los principios de rendición de cuentas y transparencia.
- 2.- Promover, en forma coordinada con las distintas organizaciones que brindan servicios públicos, la creación, modificación o supresión de las normas y los procedimientos que contravengan la continuidad y efectividad de la prestación de los servicios públicos.
- 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 públicos.
- 4.- Velar por que las organizaciones prestadoras de servicios públicos 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 Mideplán.

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 inscritas al Sistema, las propuestas de directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio público, 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 públicos.
- 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 que integran el Sistema y ponerlo a disposición del público.
- 6.- Asesorar a las contralorías de servicios 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 presentados al jerarca respectivo y con base en estos, elaborar un informe anual de gestión del Sistema, el cual debe ser puesto a conocimiento de los jefes y 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 público.

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 público.

11.- Los demás que establezcan las leyes o reglamentos.

ARTÍCULO 10.- Asignación de recursos. El Mideplán 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 que brindan servicios públicos, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de un servicio público 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 públicos a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la Contraloría de Servicios Institucional.

ARTÍCULO 12.- 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

ARTÍCULO 13.- 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 públicos. 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 Mideplán, 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 público) presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios públicos 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 públicos 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 públicos 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 públicos, 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 público que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el enlace organizacional con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios públicos 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, 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 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 legalidad y veracidad de la gestión.

ARTÍCULO 14.- Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios actúa 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 15.- Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios. Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que lleva a cabo, de conformidad con sus competencias.

ARTÍCULO 16.- 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 17.- 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 por 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 18.- 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. Entiéndase recargo de funciones cuando una persona se desempeña en dos unidades organizacionales, en forma simultánea.

ARTÍCULO 19.- Requisitos de nombramiento de la persona contralora de servicios. La persona contralora de servicios deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.

- 1.- Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- 2.- Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- 3.- Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- 4.- Poseer reconocida solvencia moral.

ARTÍCULO 20.- 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.

ARTÍCULO 21.- 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 ley e informes técnicos, que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias.
- 2.- Obtener de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, 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 22.- 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.

ARTÍCULO 23.- Requisitos de la persona subcontralora de servicios. La persona subcontralora de servicios deberá contar con los siguientes requisitos:

- 1.- Al menos tres 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.

ARTÍCULO 24.- 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.
- 8.- Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas.
- 9.- Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTÍCULO 25. 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, 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 de cada una de las instituciones.
- 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.

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 especiales que apliquen, según sea procedente.

ARTÍCULO 26.- 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

ARTÍCULO 27.- Personas usuarias. Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios públicos.

ARTÍCULO 28.- Deberes de las personas usuarias. Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- 1.- Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios públicos, mediante la presentación de gestiones ante las contralorías de servicios.
- 2.- Velar porque las personas prestatarias 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 públicos.
- 4.- Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios públicos, en la presentación de sus gestiones.

ARTÍCULO 29.- 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 públicos 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 públicos, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- 4.- Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios públicos 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.

CAPÍTULO III CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ORGANIZACIONALES

ARTÍCULO 30.- Deber del Estado costarricense. Es deber del Estado vigilar la efectividad, mejoramiento continuo, innovación y funcionamiento de los servicios públicos en procura de su mejora continua e innovación.

ARTÍCULO 31.- 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 públicos, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y establecimiento de dichas políticas.

ARTÍCULO 32.- 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 públicos, 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 33.- Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios públicos. 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 públicos 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 34.- Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios públicos

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 públicos.

La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio público, 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.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DEL JERARCA

ARTÍCULO 35.- Informe anual del jefe de cada organización. El jefe de la organización que cuente con una Contraloría de Servicios adscrita al Sistema, deberá presentar ante la Secretaría Técnica de este, 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 36.- Asignación de recursos. Para el cumplimiento de sus funciones, el jefe de cada organización adscrita deberá dotar a las contralorías de servicios, de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento.

CAPÍTULO V PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ARTÍCULO 37.- Gestión de la persona usuaria. Se entenderá por gestión de la persona usuaria toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio público.

ARTÍCULO 38.- Medios para la presentación de una gestión. 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.

ARTÍCULO 39.- Requisitos para la presentación de una gestión. Los requisitos que debe contener la gestión serán establecidos en el Reglamento de esta ley.

ARTÍCULO 40.- Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria. Al presentar su gestión, la persona usuaria podrá solicitar a la Contraloría de Servicios la reserva o el secreto de 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 no resulte posible.

ARTÍCULO 41.- Plazos para el trámite de gestiones. 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 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 diez 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.

ARTÍCULO 42.- 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 los reglamentos pertinentes.

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.

Rige a partir de su publicación.

Marielos Alfaro Murillo
DIPUTADA

2 de mayo de 2012

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente de Asuntos Sociales.