

La Uruca, San José, Costa Rica, Martes 09 de julio de 2013, n. 131

REGLAMENTOS

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Considerando:

I.—Que, conforme con lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN del 27 de mayo del 2008, es obligación de toda institución pública contar con una Contraloría de Servicios con el objetivo de fomentar una cultura de relación óptima entre el INAMU y las personas usuarias de sus servicios.

II.—Que el inciso d) del artículo 8° de la Ley de Creación del INAMU, número 7801, faculta a la Junta Directiva a reformar los reglamentos internos de la Institución.

III.—Que mediante acuerdo número uno de la Sesión N° 30-2009 del 27 de agosto del 2009, la Junta Directiva aprobó el Reglamento de funcionamiento de la Contraloría de Servicios del INAMU, el cual fue publicado en *La Gaceta* N° 184 del 22 de setiembre del 2009. No obstante, con la finalidad de cumplir a cabalidad con los objetivos, para los cuales fue promulgado, es necesario realizar una reforma integral a dicho Reglamento. **Por tanto:**

Mediante acuerdo número cinco de la sesión ordinaria número 22-2013 del día 5 del mes de junio del año 2013, la Junta Directiva del Instituto Nacional de las Mujeres, aprueba el siguiente:

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Artículo 1°—**Definiciones.** Para facilitar la interpretación y aplicación de este reglamento, se integran los siguientes conceptos:

Contraloría de Servicios: Órgano de control integrante del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación, dependiente de la Junta Directiva.

INAMU o Instituto: Instituto Nacional de las Mujeres.

Junta Directiva: Junta Directiva del INAMU

Persona funcionaria coordinadora del servicio: Persona funcionaria encargada de los servicios definidos en el artículo 2 de este Reglamento, que debe velar porque los buzones y la información sobre la Contraloría de Servicios se encuentren en buen estado y en un lugar visible.

Personas funcionarias: Todas las personas que laboran para el INAMU.

Personas usuarias: Todas aquellas personas que acuden a la Institución en procura de sus servicios.

Presidencia Ejecutiva: Presidencia Ejecutiva del INAMU.

Unidad Administrativa o Área: Dirección, Coordinación o Unidad del INAMU, tanto del programa administrativo como del técnico.

Artículo 2º—**De los servicios que presta el INAMU.** La Contraloría de Servicios deberá cumplir sus funciones dentro del marco de los servicios que presta la Institución para la satisfacción de las necesidades ciudadanas, tales como:

- a) Atención y Albergue a mujeres víctimas de violencia doméstica, sus hijos e hijas.
- b) Información y orientación de personas usuarias.
- c) Asesoría, representación y coadyuvancias.
- d) Documentación.
- e) Servicios en Oficinas Regionales.
- f) Recepción en los distintos edificios de oficinas de la institución.
- g) Cualquier otro tipo de servicio a personas usuarias, que se brinde actualmente o en el futuro.

En cada una de las respectivas áreas o lugares de prestación de estos servicios, la Contraloría de Servicios deberá colocar un buzón para sugerencias, reclamos, consultas, quejas o denuncias, con la papelería necesaria, para que las personas usuarias realicen las gestiones que consideren pertinentes, en relación con los servicios recibidos.

El acceso a dichas gestiones, es exclusivo de las personas que laboran en la Contraloría de Servicios, de tal forma que ninguna otra persona funcionaria, puede tener acceso a las llaves para abrir el buzón.

En los espacios aledaños a los buzones deberá informarse sobre la forma y los medios para realizar gestiones ante la Contraloría de Servicios. La permanencia de dicha información en un lugar visible, será responsabilidad de la persona funcionaria coordinadora del servicio y su incumplimiento se considerará falta grave.

Artículo 3º—**Dependencia jerárquica.** La Contraloría de Servicios depende jerárquicamente de la Junta Directiva, órgano al que también le corresponde la potestad disciplinaria. La Presidencia Ejecutiva es el enlace entre dicha Contraloría y el Órgano Colegiado. No obstante, la Junta Directiva, podrá, mediante acto motivado, delegar en la Presidenta Ejecutiva lo relativo a las relaciones de servicio entre la persona funcionaria que ocupa el cargo de contralora de servicios y el INAMU, a efectos de dar seguimiento a recomendaciones de la Contraloría de Servicios.

Artículo 4º—**Del nombramiento.** La persona que ocupe el cargo de encargada de la Contraloría de Servicios, deberá ser nombrada por la Junta Directiva, aún en casos de sustituciones y deberá contar con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Tres años de laborar para el INAMU.
- b) Poseer el grado académico de licenciatura.
- c) Estar incorporada al Colegio respectivo, cuando corresponda.
- d) Tener amplia experiencia y conocimientos de la institución y de los servicios que brinda.
- e) Poseer reconocida solvencia moral.

Artículo 5º—**De las funciones.** La persona contralora de servicios, además de las contenidas en la normativa vigente, tendrá las siguientes funciones:

- a) Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda el INAMU, que prevea sistemas de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las gestiones de las personas usuarias de dichos servicios y velar para que las unidades administrativas de la institución apliquen las acciones correctivas pertinentes.
- b) Establecer los mecanismos necesarios para facilitar a las personas usuarias de los servicios institucionales, la presentación de sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias.
- c) Promover una cultura institucional que facilite el establecimiento de un canal de comunicación con la persona usuaria, que le proporcione herramientas adecuadas para demandar la satisfacción de sus derechos y crear indicadores de gestión que identifiquen las necesidades en los servicios prestados por la institución y requeridos por las personas usuarias, con la finalidad de ofrecerlos adecuadamente y promover su modernización.
- d) Propiciar la simplificación de los procedimientos institucionales, con el fin de agilizar la prestación de los servicios, eliminando entrabamientos innecesarios.
- e) Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad, mediante entrevistas formales e informales tanto al personal de la Institución como a las personas usuarias y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con las personas usuarias y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.
- f) Presentar recomendaciones a la Junta Directiva o la Presidencia Ejecutiva, según lo establecido en el artículo 3º de este Reglamento, para elevar la calidad de la prestación de los servicios institucionales y su modernización, proponiendo la adopción de políticas, normas y procedimientos necesarios para lograrlo.
- g) Elaborar los Manuales de Servicio al Cliente, los cuales deben contar con la aprobación de la Junta Directiva.
- h) Presentar a la Junta Directiva, en el mes de setiembre de cada año, para su aprobación, el plan anual de trabajo que la Contraloría de Servicios ejecutará el año siguiente.
- i) Presentar a la Junta Directiva, en el mes de enero de cada año, un informe respecto del plan de trabajo ejecutado en el año anterior.
- j) Revisar periódicamente los buzones instalados en cada una de las áreas de la Institución donde se prestan servicios a personas usuarias y establecer mecanismos eficaces para atender los hallazgos a partir de lo manifestado por las personas usuarias.
- k) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de contralorías de servicios y mejoramiento al servicio público se emitan desde el Ministerio de Planificación, sin perjuicio de las acciones que desarrolle por responder a las necesidades específicas del INAMU. La Contraloría de Servicios deberá detectar las necesidades de las usuarias, de la Institución, de la misma Contraloría y comunicarlo a la Junta Directiva o a la Presidencia Ejecutiva.
- l) Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores.
- m) Presentar a la Presidencia Ejecutiva, con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento.
- n) Promover ante la Presidencia Ejecutiva procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos, a fin de que las recomendaciones se analicen y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la Institución.
- o) Velar porque los servicios del INAMU tengan calidad de derechos humanos y según las obligaciones previstas en los tratados internacionales para el Estado costarricense.

- p) Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600 y su Reglamento.
- q) Cualquier otra que se establezca en este Reglamento o a solicitud de la Presidencia Ejecutiva o la Junta Directiva.
- r) Cualquier otra establecida mediante Ley o Decreto vigente.

Artículo 6º—**De las potestades.** Para cumplir con sus funciones la persona contralora de servicios, podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrá las siguientes potestades:

- a) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la institución, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación de servicios, excepto aquella información confidencial o declarada de acceso limitado por ley, así como 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.
- b) Obtener de las personas funcionarias de las diferentes unidades administrativas de la institución, los informes, datos y documentos así como la colaboración, asesoramiento y facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- c) 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.
- d) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a las demás dependencias de la institución.
- e) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, con la finalidad de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias de los servicios de la institución.
- f) Proponer a la Presidenta Ejecutiva y a la Junta Directiva, la creación, modificación o supresión de procedimientos y trámites que contravengan la buena prestación de los servicios, a fin de garantizar su eficiencia, eficacia y oportunidad, así como aquellos mecanismos y procedimientos que permitan una mejor comunicación con las personas usuarias.
- g) En conjunto con las Contralorías de Servicios de las entidades integrantes del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, fiscalizar los servicios estatales que tienen como destinatarios a las personas afectadas por la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley N° 8688 “Ley de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar”.

Artículo 7º—**De las limitaciones.** La persona contralora de servicios no podrá:

- a) Desempeñar otro cargo público, salvo que por ley especial se le autorice.
- b) Conocer, participar o intervenir, ya sea de manera directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos en los que 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.
- c) Conocer, participar o intervenir en asuntos de índole disciplinario de las personas funcionarias de la institución.
- d) Excederse en sus competencias, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento y demás normativa aplicable a las Contralorías de Servicios.

Artículo 8º—**Causas de cesación del cargo.** La persona contralora de servicios, cesará en sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Renuncia del cargo.

- b) Por negligencia notoria o violaciones graves a los ordenamientos jurídicos, en el cumplimiento de los deberes de su cargo, debidamente comprobados mediante el debido proceso.
- c) Por incurrir en alguna de las limitaciones previstas en el presente reglamento y demás normativa atinente a las contralorías de servicios.
- d) Por haber sido condenada, en sentencia firme, por la comisión de un delito doloso.

Artículo 9º—**Deber de informar.** Es obligación de todas las personas funcionarias del INAMU, contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a tres días, salvo que a juicio de la persona contralora de servicios y mediante comunicación escrita, se amplíe ese término hasta un máximo de ocho días hábiles.

La negativa o negligencia, debidamente comprobada, de las personas funcionarias a informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento; el incumplimiento del plazo de respuesta establecido en este artículo o lo dispuesto en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria.

Cuando la persona contralora de servicios considere que una persona funcionaria se encuentre dentro de los mencionados supuestos, enviará al Área de Recursos Humanos la correspondiente denuncia junto con la documentación pertinente.

Artículo 10.—**Derechos de la persona usuaria.** Toda persona usuaria que demande los servicios que presta la institución tiene derecho a:

- a) Saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- b) Que la información que se le brinda sea clara, completa, correcta y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- c) Recibir el servicio sin que se establezcan diferencias por razones sociales, económicas, culturales, de género u otras contrarias a la dignidad humana.
- d) Que en la prestación de los servicios se le brinden las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- e) Que el lugar donde se presta el servicio sea adecuado para ofrecerle a la persona usuaria la mayor comodidad.
- f) Dirigirse a la Contraloría de Servicios mediante sugerencias, consultas, reclamos, quejas y denuncias.
- g) Recibir información precisa vía telefónica y por otros medios electrónicos.
- h) Obtener respuesta pronta por parte de la Administración Pública ante gestiones individuales o colectivas.
- i) Información visible en sitios de acceso público y en los medios electrónicos sobre los servicios y trámites que ofrece el INAMU.

Artículo 11.—**Presentación de las sugerencias, reclamos, quejas y denuncias.** Toda persona física o jurídica podrá presentar ante la Contraloría de Servicios sugerencias, reclamos, consultas, quejas o denuncias sin requerir de ninguna formalidad y por cualquier medio.

Podrán presentarse en forma verbal o escrita. En caso de que sea verbal, la Contraloría de Servicios deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por la persona usuaria. En todos los casos, la gestión deberá contener al menos la siguiente información:

- a) Identificación de la persona interesada con indicación del lugar o medio para recibir comunicaciones.
- b) Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios.
- c) Información y documentos probatorios, si los hubiera, o la indicación de la dependencia o persona en donde pueden solicitarse.
- d) Indicación de en qué consiste la intervención que se pretende de la Contraloría de Servicios.

Artículo 12.—**Del trámite de las sugerencias, reclamos, quejas y denuncias.** De todo asunto recibido en la Contraloría de Servicios, se deberá abrir un expediente con toda la documentación relativa al caso, así como de la resolución final que deberá dictar al final de la investigación, ordenado cronológicamente y debidamente foliado.

Cuando se constate que la gestión podría configurar un delito, la Contraloría de Servicios deberá presentar la respectiva denuncia ante el Ministerio Público, a través de la Presidenta Ejecutiva del INAMU. Del resultado informará a la persona interesada. Si la denuncia se tratare de una presunta infracción al régimen disciplinario, deberá trasladarla al Área de Recursos Humanos para su atención.

En cualquier momento del procedimiento, en que se determine que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, deberá remitir el asunto a la unidad administrativa competente. Previo a trasladar el asunto, la Contraloría de Servicios deberá dictar la correspondiente resolución y comunicarla a la persona gestionante. Lo que se resuelva, por parte de la unidad administrativa competente, también deberá comunicarse tanto a la persona interesada como a la Contraloría de Servicios.

Artículo 13.—**Obligación de resolver y dar respuesta a la persona usuaria.** La Contraloría de Servicios deberá atender, resolver y dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. En el momento de recibir la gestión, deberá comunicar a la persona interesada de dicho recibo y del plazo estimado en que recibirá el resultado de su gestión.

Artículo 14.—**De los plazos para resolver las sugerencias, plazos quejas y denuncias.** Dependiendo de la naturaleza, las gestiones presentadas por las personas usuarias deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

- a) Cuando se trate de asuntos de simple resolución, en el mismo momento de recibirlas, ya sea mediante una llamada telefónica o visita al lugar donde se dieron los hechos.
- b) Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe a la unidad administrativa o persona funcionaria responsable, en un plazo perentorio no menor de veinticuatro horas ni mayor de tres días hábiles y su resultado deberá comunicarse a la persona usuaria en el plazo máximo de cinco días hábiles.
- c) En casos complejos, la Contraloría de Servicios dispondrá de un plazo de hasta quince días hábiles y excepcionalmente podrá prorrogarse por quince días hábiles más, si se requiere de mayor tiempo para la investigación. En ambos casos, la persona contralora de servicios, deberá dejar en el expediente, constancia de las razones y comunicarlo a la persona interesada.

Artículo 15.—**Continuidad del servicio público.** En ningún caso la gestión presentada por la persona usuaria puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

Artículo 16.—**Registro de sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias.** La Contraloría de Servicios mantendrá un registro de control y seguimiento de todas las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias presentadas, con un resumen de los resultados y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución.

Con base en dicho registro, cada seis meses, deberá enviar a la Junta Directiva un informe en el que se indique la naturaleza de las gestiones presentadas por las personas usuarias, las recomendaciones generales y las acciones concretas que se adoptaron para el caso, así como el tiempo en que la persona usuaria fue notificada del resultado de su gestión.

Periódicamente deberá revisar los buzones instalados en cada una de las áreas de la Institución donde se prestan servicios a personas usuarias.

En caso de que las sugerencias presentadas por la Contraloría de Servicios a otras unidades administrativas de la Institución, hayan sido ignoradas, deberá informar a la Presidenta ejecutiva y a la Junta Directiva, para que se tomen las medidas que se consideren pertinentes.

Artículo 17.—**Derogatoria.** Este reglamento deroga el Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del INAMU, aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo número uno del acto número treinta y dos del veintisiete de agosto de dos mil nueve, publicado en *La Gaceta* N° 184 del 22 de setiembre de 2009.

Artículo 18.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Todas las páginas de este documento se encuentran con el visto bueno de la Jefa de la Asesoría Legal del INAMU, señora Ivania Montoya Arias.

Área Proveeduría.—Carlos Barquero Trigueros, Coordinador.—1 vez.—O. C. N° 202.—Solicitud N° 10516.—C-354380.—(IN2013042398).