

La Uruca, San José, Costa Rica, miércoles 21 de octubre del 2009. N° 204

CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL  
SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

*Expediente N° 17.473*

**ASAMBLEA LEGISLATIVA:**

En ejercicio de las facultades y regulaciones establecidas en los incisos 3), 8) y 18) del artículo 140, y el artículo 146 de la Constitución Política, de 7 de noviembre de 1949; los artículos 25.1 y 27.1 de la Ley general de la Administración Pública N° 6227; el artículo 16 de la Ley de planificación nacional, N° 5525; la Ley general de control interno, N° 8292; la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento, N° 7600; la Ley N° 8220, protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites; la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, N° 7727; la Ley orgánica de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319; la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, N° 8422; el Estatuto de Servicio Civil y su reglamento, N° 1581; la Ley orgánica de la Procuraduría General de la República, N° 6815 y los pronunciamientos de la Procuraduría de la Ética.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que es deber del Poder Ejecutivo cumplir el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos.
- II. Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es ser más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo en particular. Ambos objetivos conjugan los principios rectores del Sistema de Planificación Nacional, contenido en la Ley de planificación nacional y en la Ley general de la Administración Pública.
- III. Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de las personas usuarias y promover el uso racional de los recursos públicos.
- IV. Que es preciso establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste sus inconformidades, en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los bienes y servicios que recibe de las instituciones públicas y que a la vez se le garantice que sus demandas

serán atendidas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

**V.** Que es prioritario fortalecer el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios como entes fiscalizadores de los servicios que brindan las instituciones públicas, con el fin de propiciar la transparencia y la rendición de cuentas del buen gobierno. Las instituciones públicas que presten servicios directos a las personas usuarias deben crear, organizar y fortalecer las contralorías de servicios; dotarlas, con su propio presupuesto, de personal profesional a tiempo completo; considerar los estándares de calidad que sirvan como parámetros de valoración del servicio que las instituciones prestan, así como implementar procedimientos mejor diseñados para el seguimiento y la atención de reclamos, consultas, sugerencias e inconformidades, y el establecimiento de mejores prácticas institucionales.

**VI.** Que es primordial que el Plan Nacional de Desarrollo integre, dentro de sus objetivos, las mejoras del servicio a las que tienen derecho las personas, por parte de las instituciones.

**VII.** Que el presente proyecto de ley contribuye a dotar al sector público de un instrumento que le permita atender, de manera eficiente y eficaz, las demandas y aspiraciones de la población.

Por las razones expuestas, se somete a consideración de las señoras diputadas y los señores diputados el siguiente proyecto de ley.

## LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

### DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL  
SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

#### TÍTULO I

#### Disposiciones Generales

#### CAPÍTULO ÚNICO

#### Ámbito de aplicación, definiciones, deberes y derechos

#### **ARTÍCULO 1.-**     **Ámbito de aplicación**

La presente Ley es aplicable a la Administración Pública constituida por los ministerios, sus dependencias y órganos, las instituciones autónomas, semiautónomas y descentralizadas, así como las empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos. Sin perjuicio del principio de separación de poderes consagrado en la Constitución Política y el régimen de autonomía que corresponda, de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales pertinentes, los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), sus dependencias y órganos auxiliares, las municipalidades, las universidades estatales y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), podrán aplicar la presente normativa.

#### **ARTÍCULO 2.-**     **Definiciones**

Para los efectos de la presente Ley se definen los siguientes términos:

- a) **Buen gobierno:** participación, transparencia y rendición de cuentas; también es efectividad y equidad, así como promoción de la legalidad. Es la forma como las instituciones del Estado manejan los asuntos públicos, administran los recursos y garantizan el respeto por los derechos humanos, libres de abuso y corrupción y con la debida observancia del ordenamiento jurídico.
- b) **Cartas de compromiso al ciudadano:** documento en el que se le comunica a las personas usuarias los trámites, los bienes o los servicios que se les brindan, así como los compromisos que adquiere la institución y la persona usuaria en la prestación de estos. Comprometen a la institución en el mejoramiento continuo de los estándares establecidos para la prestación de los servicios.
- c) **Contraloría de servicios:** instancia de participación ciudadana que facilita la comunicación entre las personas usuarias y la institución responsable de prestar los servicios públicos, con el fin de velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de la persona usuaria y el uso racional de los recursos públicos.
- d) **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto deseado o esperado.
- e) **Eficiencia:** consiste en disponer de las personas y de los instrumentos para conseguir los efectos esperados.
- f) **Eficaz:** que produce el efecto propio y esperado.
- g) **Inconformidad:** se presenta cuando las personas usuarias internas o externas, de la institución, comunican por la vía oral, escrita, electrónica o por cualquier otra disponible que no están satisfechas con la calidad de la atención durante la prestación del servicio por parte de las personas funcionarias, así como con los bienes o los servicios recibidos. Es necesario conocer las inconformidades emitidas por las personas usuarias, a fin de identificar las causas que las ocasionan y solventarlas en forma efectiva y eficaz, para asegurar un servicio de calidad.
- h) **Informe anual de trabajo:** documento que las contralorías de servicios deben presentar una vez al año ante la Secretaría Técnica, a más tardar el último día del mes de febrero. Este documento contendrá la información requerida por la Secretaría Técnica del Sistema.
- i) **Jerarca:** superior jerárquico del órgano o del ente, que ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.
- j) **Manuales:** manuales de servicio al cliente.
- k) **Mideplán:** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- l) **No discriminación:** las instituciones tienen el deber de prestar servicios a las personas usuarias, sin establecer diferencias por razones de condición socio- económica, religión, grupo cultural, preferencia sexual o género al que pertenece.
- m) **Personas usuarias:** es toda persona, física o jurídica, que tiene derecho a demandar servicios ante las entidades públicas. Es un componente indispensable para el buen

funcionamiento del sistema, debido a que por medio de la presentación de las inconformidades y sugerencias se conocen las necesidades y áreas débiles de las instituciones públicas sujetas de procesos de cambio y modernización.

**n) Personas usuarias externas:** son todas las personas demandantes de bienes y servicios que no pertenecen a la institución en cuestión, que pueden ser integrantes de la sociedad civil.

**ñ) Personas usuarias internas:** son todas las personas usuarias de bienes y servicios, funcionarias de la institución en cuestión.

**o) Plan anual de trabajo:** documento que debe preparar cada una de las contralorías de servicios, por medio del cual se planea el trabajo del año inmediato posterior a su elaboración. Dicho documento debe ser presentado, por cada una de las contralorías de servicios, ante la Secretaría Técnica del Sistema, a más tardar el último día del mes de noviembre de cada año.

**p) RAC:** resolución alterna de conflictos, según lo establece la Ley de la resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social.

**q) Reglamento:** reglamento promulgado por el Poder Ejecutivo para la presente Ley.

**r) Rendición de cuentas:** proceso mediante el cual las personas funcionarias públicas cumplen el deber de informar sobre el resultado de su gestión. No se trata solo de exponer sobre lo actuado, sino también de referirse a lo no realizado y las razones que justifican la omisión. Al mismo tiempo, es un derecho y una obligación de la ciudadanía solicitar la rendición de cuentas.

**s) Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como una Unidad del Área de Modernización del Estado.

**t) Servicios públicos:** son los servicios brindados por las instituciones públicas y privadas, cuya finalidad es satisfacer un bien o servicio público.

**u) Sistema Nacional de Contralorías de Servicios:** sistema integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplán), que fungirá como órgano facilitador y especializado, y tendrá a su cargo la Secretaría Técnica del Sistema y las contralorías de servicios de los órganos y los entes que conforman la Administración Pública y las contralorías de servicios pertenecientes a los Poderes Legislativo y Judicial, el TSE, sus dependencias y órganos auxiliares, así como de las municipalidades, las universidades estatales, las empresas privadas que brindan servicios públicos y la CCSS que se integren al Sistema con la aprobación de los jerarcas respectivos

**v) Transparencia:** obligación de brindar información clara a las personas, sobre las acciones de las instituciones, las regulaciones existentes, así como las decisiones que se tomen; proceso mediante el cual, las personas funcionarias públicas deberán responder a las preguntas quién, qué, cuándo y por qué lo hizo.

### **ARTÍCULO 3.- Deber del Poder Ejecutivo**

Es deber del Poder Ejecutivo vigilar el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan sus dependencias administrativas y técnicas, de acuerdo con la competencia funcional que le asigna el inciso 8) del artículo 140 de la Constitución Política.

#### **ARTÍCULO 4.- Deberes de las personas usuarias**

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- a)** Coadyuvar en el mejoramiento continuo de los servicios públicos y de interés económico general, mediante la presentación de denuncias, reclamos, sugerencias y consultas ante las contralorías de servicios.
- b)** Velar por que las personas prestatarias de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.

#### **ARTÍCULO 5.- Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas**

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

- a)** Recibir de las instituciones servicios de óptima calidad; plantear inconformidades, denuncias, necesidades, consultas o sugerencias, respecto de los servicios que reciben de las instituciones y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen institucional.
- b)** Para la protección de los derechos señalados en el inciso anterior, la gestión de las instituciones deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia, eficacia, 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 la Ley general de la Administración Pública.

## **TÍTULO II**

### **Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**

#### **CAPÍTULO I**

#### **Creación, objetivos y conformación del Sistema**

#### **ARTÍCULO 6.- Creación del Sistema**

Créase el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, responsable de promover y velar por el mejoramiento continuo en la prestación de los bienes y servicios públicos, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

#### **ARTÍCULO 7.- Objetivos del Sistema**

Son objetivos generales del Sistema los siguientes:

- a)** Crear una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos, en aplicación de los principios de rendición de cuentas y transparencia, los cuales tienen como fin último la satisfacción de las necesidades de las personas.

- b)** Promover, en forma coordinada con los distintos órganos y entes que brindan bienes y servicios públicos, la creación, modificación o supresión de las normas y los procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos y de interés económico general, a fin de garantizar su continuidad, eficiencia, efectividad y eficacia.
- c)** Contribuir al desarrollo de los órganos y entes que brindan servicios públicos, así como a una cultura permanente y sistemática de modernización de su organización y gestión, con el fin de garantizar continuidad, eficiencia, eficacia y efectividad en los servicios públicos y de interés económico general.
- d)** Contribuir a la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación y mejoramiento de los servicios públicos.
- e)** Velar por que las entidades prestatarias de los bienes y servicios públicos presten los servicios con respeto y celeridad, a favor de las personas usuarias.
- f)** Asistir a las contralorías de servicios en procesos internos de los entes prestatarios de los servicios públicos, a fin de que cumplan los objetivos planteados en esta Ley.

## **ARTÍCULO 8.- Conformación del Sistema**

El Sistema estará integrado por el Mideplán como ente rector del Sistema y sede de la Secretaría Técnica, las contralorías de servicios de los órganos y entes que conforman la Administración Pública, las contralorías de servicios pertenecientes a los Poderes Legislativo y Judicial, el TSE, sus dependencias y órganos auxiliares, la CCSS, así como de las municipalidades, universidades estatales y las empresas privadas que brindan bienes y servicios públicos.

### **TÍTULO III**

#### **Órganos del Sistema**

##### **Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Creación, funciones y asignación presupuestaria**

## **ARTÍCULO 9.- Creación de la Secretaría Técnica**

Créase la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios como una dependencia del Estado, adscrita al Mideplán.

## **ARTÍCULO 10.- Funciones de la Secretaría Técnica**

La Secretaría Técnica del Sistema tendrá a cargo las siguientes funciones:

- a)** Formular, para la aprobación posterior de los Poderes del Estado, el TSE y sus órganos, así como de las municipalidades, las universidades estatales y la CCSS, la propuesta de las directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio público, para el cumplimiento de los objetivos del Sistema.

Para los órganos del Poder Ejecutivo, la propuesta de lineamientos de política pública de mejoramiento del servicio público será conocida por el Consejo de Gobierno y la aprobación definitiva corresponderá al Presidente de la República.

En lo que respecta a los demás entes, los Poderes Legislativo y Judicial, el TSE, sus dependencias y órganos auxiliares, las municipalidades, las universidades estatales y la CCSS, las directrices referidas se propondrán a los jefes respectivos, para su conocimiento y aprobación.

Dichos lineamientos y directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y serán de aplicación obligatoria. La máxima autoridad de cada órgano y entidad será la responsable de que se cumplan.

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.

**b)** Divulgar, en el territorio nacional, la existencia y el funcionamiento del Sistema, como mecanismo de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno, en el proceso de mejoramiento continuo de los servicios públicos.

**c)** Impulsar, apoyar y coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las contralorías de servicios.

**d)** Mantener un registro electrónico de todas las contralorías de servicios que integran el Sistema a disposición del público, y actualizarlo.

**e)** Asesorar técnica y jurídicamente a las contralorías de servicios que conforman el Sistema.

**f)** Brindar procesos de inducción, educación y capacitación a las personas encargadas de las contralorías de servicios, a fin de que cumplan los objetivos del Sistema.

**g)** Coordinar, con la Defensoría de los Habitantes de la República, programas de capacitación y formación integral desde la perspectiva de los derechos humanos, en todos los temas de interés para el quehacer de las contralorías de servicios.

**h)** Crear mecanismos de evaluación respecto del cumplimiento de los objetivos del Sistema.

**i)** Analizar los informes anuales de cada Contraloría de Servicios presentados al jefe respectivo y, con base en estos, elaborar un informe anual de gestión, el cual debe ser puesto a conocimiento de los jefes y de las contralorías de servicios, a más tardar el último día del mes de abril de cada año. Este informe será el insumo para proponer las acciones correspondientes para el mejoramiento del servicio público y el interés económico general.

**j)** Velar por el cumplimiento de los lineamientos que, en materia de mejoramiento continuo al servicio público, sean aprobados, de conformidad con el inciso a) de este artículo.

**k)** Asesorar a la Administración en los procesos de reorganización institucional, integral o parcial, y orientarla hacia el mejoramiento de los servicios públicos; para ello, dictará las

directrices, los lineamientos generales, los manuales, los instructivos y otros instrumentos en materia de reorganización administrativa de las instituciones, para el mejor cumplimiento de sus labores. En lo que respecta a los Poderes Legislativo y Judicial, el TSE, sus dependencias y órganos auxiliares, las municipalidades y las universidades estatales, así como la CCSS, las directrices referidas podrán ser adoptadas por los jerarcas respectivos para el mejoramiento del servicio público que brindan.

I) Fungir como órgano rector del Sistema de Contralorías de Servicios. En casos de conflicto entre la jerarquía unipersonal o colegiada y la Contraloría de Servicios, derivado del no acatamiento de las recomendaciones emitidas por dicha Contraloría, podrá intervenir, además, cuando así se le requiera a instancia de parte o de ambas en la resolución de conflictos generados por el incumplimiento de plazos; para ello, deberán solicitar la intervención de la Secretaría Técnica dentro del mes posterior al surgimiento del conflicto. Una vez listo el expediente, el órgano rector deberá resolver el conflicto dentro del mes siguiente. El no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por la Secretaría Técnica dará lugar a la aplicación, a una o a ambas partes, de las sanciones por desobediencia previstas en la Ley general de la Administración Pública.

## **ARTÍCULO 11.- Asignación presupuestaria**

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.

### **TÍTULO IV**

#### **Contralorías de Servicios**

#### **CAPÍTULO I**

#### **Creación y funciones de las contralorías de servicios**

## **ARTÍCULO 12.- Creación de las contralorías de servicios**

Créanse las contralorías de servicios como órganos adscritos administrativamente al jerarca unipersonal o colegiado de las instituciones que brindan bienes y servicios públicos, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo en la prestación de los bienes y servicios públicos que brinda el Estado costarricense. Dichas contralorías dependerán, orgánicamente, del jerarca unipersonal o colegiado correspondiente, a fin de garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones para brindar la mejor atención a la persona usuaria.

La Contraloría de Servicios será totalmente independiente de cualquier otra área de la institución a la que pertenece, tanto desde el punto de vista funcional como de estructura organizacional y de puestos.

Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto los necesarios para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada

institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

La creación de contralorías será de carácter obligatorio en las instituciones que conforman la Administración Pública, dedicadas a la prestación de bienes y servicios a las personas.

## **TÍTULO V**

### **Funciones, potestades, limitaciones y causas de cesación de funciones**

#### **de la persona contralora o subcontralora de servicios**

### **CAPÍTULO I**

#### **Personas contraloras y subcontraloras de servicios**

#### **ARTÍCULO 13.- Persona contralora de servicios**

Las contralorías de servicios estarán a cargo de una persona contralora de servicios, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la institución, para el nombramiento de los funcionarios y las funcionarias; dicho nombramiento será ratificado por el jerarca, por tiempo indefinido, y en ningún momento podrá recaer en un puesto de confianza. Además, desempeñará el puesto sin recargo de funciones.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, de acuerdo con las necesidades de cada órgano, entidad pública o gobierno local al que pertenecen, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, quienes deberán cumplir los requisitos mencionados en el artículo 14 de la presente Ley. Esta persona será propuesta por la persona encargada de la Contraloría de Servicios y dependerá orgánica, administrativa y funcionalmente de ella.

#### **ARTÍCULO 14.- Requisitos de nombramiento de la persona contralora y de la persona subcontralora de servicios**

La persona contralora de servicios deberá contar al menos con los siguientes requisitos:

- a)** Contar con cinco años de experiencia en la institución para la que labora.
- b)** Poseer el grado de licenciatura o maestría que la faculte para el puesto.
- c)** Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- d)** Poseer solvencia moral, profesional y de prestigio reconocido, así como vocación de servicio, aptitud y habilidad para el trabajo en equipo.
- e)** Tener, preferiblemente, conocimiento en mediación o conciliación de acuerdo con lo que establece la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social.

#### **Requisitos de la persona subcontralora:**

- a)** Contar con tres años de experiencia en la institución para la que labora.

- b) Poseer el grado de bachillerato universitario o el de licenciatura.
- c) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando el grado académico lo exija.
- d) Poseer solvencia moral, profesional y prestigio reconocidos, así como vocación de servicio, aptitud y habilidad para el trabajo en equipo.

El cargo de contralor o contralora de servicios y del subcontralor o subcontralora de servicios goza de estabilidad laboral. Solo podrá ser sustituido o suspendido de su cargo por justa causa y previa formación del expediente disciplinario respectivo, dentro del cual contará con las garantías constitucionales del debido proceso.

Para la aplicación del régimen disciplinario en general, se observará la gradualidad de las sanciones contempladas en el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento.

#### **ARTÍCULO 15.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la persona contralora o subcontralora de servicios**

Las personas contraloras y las personas subcontraloras de servicios no podrán:

- a) Ejercer, en forma privada, profesiones liberales simultáneamente con el desempeño del cargo y durante la vigencia de su nombramiento, excepto cuando se trate de asuntos personales, vinculados directamente o en los casos relacionados directamente con sus ascendientes y descendientes consanguíneos, sus hermanos o su cónyuge.
- b) 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.
- c) Conocer, participar, intervenir, en forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, en los 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 de servicios, así como a la subcontralora, se le reconocerá la prohibición del ejercicio privado de la profesión, en los mismos términos porcentuales establecidos en el artículo 1 de la Ley de prohibición, N° 5867, aplicables según el Régimen de Servicio Civil.

#### **ARTÍCULO 16.- Causas de cesación del cargo**

La persona contralora de servicios, así como la subcontralora, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Renuncia del cargo.
- b) Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo.
- c) Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en esta Ley.

- d) Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito culposo o doloso.
- e) Por incapacidad permanente diagnosticada por autoridad médica competente.

## **ARTÍCULO 17.- Funciones de las contralorías de servicios**

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

- a) Impulsar y verificar el cumplimiento de los mecanismos y procedimientos eficientes, eficaces y efectivos de comunicación respecto de las personas usuarias, de manera tal que les permita estar actualizadas con los servicios que ofrece la institución respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y las directrices emitidos acorde con el inciso 1) del artículo 10 de la presente Ley, en materia de contralorías de servicios y el mejoramiento continuo de los bienes y servicios públicos; lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la institución a la cual pertenece.
- c) Presentar, al jerarca institucional y a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- d) Presentar, al jerarca institucional con copia a la Secretaría Técnica, el informe anual de labores de acuerdo con la guía metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dichos informes serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.
- e) Atender de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva las inconformidades, los reclamos, las consultas, las denuncias o las sugerencias que presenten las personas usuarias, tanto clientes internos como externos, de los bienes y servicios que brinda la institución, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, las cuales deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en la presente Ley; para ello, podrán recurrir a la resolución alternativa de conflictos, cuando lo consideren conveniente y oportuno.
- f) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias de las personas usuarias, respecto de los bienes y servicios públicos que brinda la institución, así como establecer los mecanismos de seguimiento de las gestiones presentadas por las personas usuarias. Dichos procedimientos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación será expedita.
- g) Vigilar por el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a las inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas y reclamos presentados ante sus instituciones, todo dentro de los plazos establecidos en la presente Ley.
- h) Supervisar y evaluar, en las entidades públicas y privadas de servicios públicos, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 26831, de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento de la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, Ley N° 7600, de 2 de mayo de 1996.

- i)** Identificar conflictos entre la relación de la administración con la persona usuaria, específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno que afecten la prestación del servicio. Para ello, deberá coordinarse con el enlace institucional nombrado por el jerarca de la institución, conforme al Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC, de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
- j)** Promover, ante el jerarca respectivo, procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos del órgano, entidad pública o gobierno local al que pertenecen, en coordinación con el Área de planificación y el funcionario enlace institucional nombrado por el jerarca de la institución, conforme al Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC, de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la institución.
- k)** Gestionar, a nivel institucional, el establecimiento de un sistema informático que permita registrar y dar seguimiento a todas las inconformidades, los reclamos, las consultas y las denuncias tramitadas en cualquier oficina o unidad administrativa relacionada con la adecuada prestación de los servicios, a fin de emitir al jerarca las recomendaciones dirigidas al mejoramiento continuo de los servicios que brinda la institución.
- l)** Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las inconformidades, sean reclamos, denuncias, sugerencias y consultas presentadas ante la Contraloría de Servicios; así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- m)** Verificar que se cumplan las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios y dirigirlas al superior jerárquico.
- n)** Verificar que se cumplan las recomendaciones emitidas a la jefatura responsable de ejecutarlas, cuando el reclamo pueda ser resuelto en esta instancia, sin necesidad de elevar la recomendación al superior jerárquico. 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.
- ñ)** Informar al jerarca cuando las recomendaciones indicadas en el inciso anterior hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solucionar. En caso de que este incumplimiento se mantenga, solicitar el respaldo del superior jerárquico, quien deberá prestar atención inmediata y determinar, en conjunto con Recursos Humanos, cualquier responsabilidad.
- o)** Coadyuvar, con las áreas de planificación o las áreas estratégicas de cada institución, en la elaboración y aplicación, al menos una vez al año, de los 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.
- p)** Recomendar a Recursos Humanos los procesos de capacitación dirigidos a las personas servidoras de la institución, en materia de mejoramiento de la prestación de los servicios públicos y atención al cliente.
- q)** Realizar encuestas anuales en los servicios considerados estratégicos para el quehacer institucional, a fin de proponerle al jerarca las recomendaciones que incidan en la mejora de la prestación de dichos servicios.

r) 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 denuncia, el reclamo, la inconformidad o la consulta.

## **ARTÍCULO 18.- 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:

a) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado 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.

b) Solicitar a las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la institución, los informes, datos y documentos, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la contraloría de servicios, necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones, en la forma, las condiciones y los plazos establecidos en la Ley general de la Administración Pública.

c) Actuar como persona mediadora o conciliadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios, fortalecer la promoción del diálogo, la concertación y la paz social.

d) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la Administración activa.

e) Denunciar ante las instancias institucionales, según su competencia, la Auditoría Interna, la Defensoría de los Habitantes, la Procuraduría de la Ética Pública, la Contraloría General de la República, los tribunales de justicia, o cualquier otra instancia responsable de velar por los derechos de las personas habitantes, cualquier hecho violatorio de esos derechos, según su competencia.

f) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Defensoría de los Habitantes de la República, las contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de lograr una mejor atención y resolución de las denuncias presentadas y buscar, de manera conjunta, la solución óptima a las denuncias planteadas por las personas usuarias de los servicios.

## **CAPÍTULO II**

### **RECURSOS Y UBICACIÓN FÍSICA**

## **ARTÍCULO 19.- Dotación de recursos**

Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca debe dotar a las contralorías de servicios, por medio del código asignado a su presupuesto, de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, además del personal administrativo requerido para la atención permanente de los usuarios, el jerarca las dotará, a las contralorías de servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la Contraloría de Servicios, con carácter exclusivo y ambos con perfil

profesional para desempeñar el puesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la presente Ley.

#### **ARTÍCULO 20.- Ubicación física de las contralorías de servicios**

Las contralorías de servicios deben ubicarse en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público; deben contar con condiciones de fácil y adecuado acceso para la atención de las personas usuarias. En el caso de las instituciones que brindan servicios a nivel regional o nacional, las contralorías de servicios pueden desconcentrarse mediante el establecimiento de subcontralorías de servicios, en aras de tener como prioridad la conveniencia de las personas usuarias.

### **CAPÍTULO III**

#### **MANUAL, CARTAS DE COMPROMISO, ESTÁNDARES**

#### **DE CALIDAD**

#### **ARTÍCULO 21.- Manuales de servicio al cliente**

Las contralorías de servicios velarán por que las instituciones elaboren y pongan a disposición de los funcionarios los manuales de servicio al cliente que consideren necesarios y oportunos, con el fin de que cumplan los estándares establecidos para satisfacer la buena gestión, transparencia y rendición de cuentas, en atención a las personas usuarias de los servicios.

#### **ARTÍCULO 22.- Cartas de compromiso al ciudadano**

Las contralorías de servicios velarán por que la institución proceda a elaborar e implementar sus cartas de compromiso al ciudadano, respecto de los servicios considerados estratégicos o de mayor impacto por su relación directa con las personas usuarias de los servicios; lo anterior con el fin de desarrollar procesos de mejora continua que incrementen en forma progresiva, permanente y constante su receptividad a las demandas y necesidades de las personas usuarias y la calidad de los servicios que prestan las instituciones.

#### **ARTÍCULO 23.- Estándares de calidad de los servicios institucionales**

Las contralorías de servicios velarán por que la institución 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, en los casos en que se hayan alcanzado resultados aceptables y para su mejora, según los requerimientos de las personas usuarias.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Personas usuarias**

#### **ARTÍCULO 24.- Presentación de inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias de las personas usuarias**

Toda persona individual o colectiva podrá plantear, ante las contralorías de servicios, inconformidades, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, respecto de la prestación de los bienes y servicios públicos, y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de

sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, la prestación de los servicios y la imagen institucional.

#### **ARTÍCULO 25.- Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria**

A la hora de presentar su gestión, la persona usuaria podrá solicitar, a la Contraloría de Servicios, la reserva o el secreto de su identidad, la cual deberá ser guardada, obligatoriamente, en los casos en los que la persona lo solicite en forma expresa o se considere que, a consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele, o bien, que ponen en peligro su integridad física.

#### **ARTÍCULO 26.- Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias, consultas o sugerencias de las personas usuarias**

Los usuarios o el público afectado podrían presentar sus inconformidades, denuncias, consultas o sugerencias, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica o por correo convencional.

Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- a) El documento de identidad y las calidades de la persona física o jurídica, que serán requisitos obligatorios.
- b) La dirección exacta de su residencia o domicilio, el lugar de trabajo o un medio electrónico para recibir notificaciones.
- c) El número de teléfono, fax o correo electrónico, los cuales no serán obligatorios.
- d) El detalle de los hechos o de las omisiones.
- e) La indicación de las posibles personas o dependencias involucradas en la acción presentada.
- f) Cualquier referencia o los elementos de prueba que faciliten la investigación preliminar del caso.

En el caso de que la persona que presenta la denuncia, la inconformidad, el reclamo o la sugerencia sea menor de edad, dichos requisitos podrán obviarse a discreción de la contraloría de servicios.

#### **ARTÍCULO 27.- Plazo para responder**

Las inconformidades, los reclamos, las consultas, las denuncias o las sugerencias interpuestos por las personas usuarias deberán ser tramitados con la mayor diligencia por la contraloría de servicios, la cual solicitará a la instancia correspondiente, en el término de veinticuatro horas, un informe de su recepción, en el que le indicará a esta que cuenta con el plazo de cinco días hábiles para indicar las acciones tomadas al respecto. La contraloría de servicios debe contestar a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles; dicho plazo podrá ser menor, según la normativa reglamentaria interna vigente en cada una de las instituciones.

Cuando por razones de complejidad la solución definitiva de la administración no pueda brindarse en el plazo anterior, esta dispondrá de un plazo máximo de sesenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. 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 28.- Régimen disciplinario**

Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias, relacionados con los deberes impuestos en la presente Ley, serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, el Código de Trabajo, los reglamentos internos de trabajo y las demás normas concordantes.

En el caso de las instancias políticas, las sanciones serán impuestas por el Presidente de la República, los consejos o las juntas directivas respectivos, los presidentes ejecutivos, la Contraloría General de la República o la Procuraduría de la Ética Pública, según corresponda.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **ARTÍCULO 29.- Reglamento de la presente Ley**

El Poder Ejecutivo reglamentará esta Ley dentro de los tres meses posteriores a la fecha de su entrada en vigencia. Dicho Reglamento será de acatamiento obligatorio para el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios.

#### **ARTÍCULO 30.- Derogatoria**

Derógase el Decreto ejecutivo N° 34587-PLAN, de 2 de julio de 2008, publicado en *La Gaceta* N° 127, de 2 de julio de 2008.

### **TÍTULO VI**

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

**TRANSITORIO I.-** La plaza para contralor o contralora de servicios será homologada con la plaza de la persona que ocupa el puesto de auditora interna, con todas las potestades y obligaciones inherentes al puesto, sin detrimento de la condición actual laboral de la persona que ostente el cargo. Este transitorio se hará efectivo dentro de los seis meses posteriores a la promulgación de esta Ley.

**TRANSITORIO II.-** La institución deberá elaborar los manuales de servicio al cliente en un plazo de seis meses, a partir de la promulgación de la presente Ley.

**TRANSITORIO III.-** Las personas funcionarias que actualmente desempeñen el cargo de contralor o contralora de servicios y cumplan los requisitos establecidos en la presente Ley, podrán continuar ejerciendo sus cargos con los derechos que hayan adquirido. A fin de cumplir lo señalado en el artículo 14 de la presente Ley, las personas contraloras de servicios que no cumplan 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 IV.-** Las entidades públicas y empresas privadas que brinden servicios públicos donde no exista una contraloría de servicios, contarán con un plazo de seis meses para crearlas de acuerdo con la presente Ley. Este plazo se contará a partir de la publicación de esta Ley.

En el caso de que no cuenten con plazas estas deberán ser incluidas en el presupuesto extraordinario siguiente.

**TRANSITORIO V.-** La institución deberá elaborar y poner en ejecución los manuales de servicios y las cartas de compromiso al ciudadano, en un plazo de seis meses a partir de la entrada en vigencia de esta Ley.

Rige a partir de su publicación.

José Manuel Echandi Meza

**DIPUTADO**

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

San José, 20 de julio de 2009.—1 vez.—O. C. N° 29305.—C-562800.—(IN2009088891).