

REGLAMENTOS

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

Considerando:

I.—Que es deber del Instituto Nacional de las Mujeres como institución autónoma cumplir con el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento del servicio que brinda a sus usuarias.

II.—Que es necesario que el Instituto Nacional de las Mujeres avance en la modernización del Estado, y en el logro del objetivo de ser más eficiente en sus servicios para la ciudadana.

III.—Que es necesario impulsar la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

IV.—Que es necesario establecer mecanismos para que la población femenina ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas.

V.—Que se ha realizado una reforma integral del Decreto Ejecutivo N° 26025-PLAN de 18 de abril de 1997 que derogó los Decretos Ejecutivos N° 22511-MIDEPLAN de 17 de enero de 1993 y N° 23721-PLAN de 6 de octubre de 1994, precisando los alcances del Sistema de Contralorías de Servicio mediante la promulgación del Decreto N° 34587-PLAN el cual ha sido publicado en *La Gaceta* N° 127 del 2 de julio del 2008.

VI.—Por tanto, la Junta Directiva del Instituto Nacional de las Mujeres mediante acuerdo número uno del acta número treinta-dos mil nueve, del veintisiete de agosto del dos mil nueve, de conformidad con el artículo ocho (8) inciso uno (1) de la Ley siete mil ochocientos uno (7801) de Creación del Instituto Nacional de las Mujeres, resuelve aprobar el presente Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—**Ámbito de aplicación.** El presente instrumento será aplicable en el Instituto Nacional de las Mujeres, que en adelante se denominará INAMU y sus dependencias.

Artículo 2º—**Deber de la Presidencia Ejecutiva.** Es deber de la Presidencia Ejecutiva del INAMU vigilar por el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan las dependencias administrativas y técnicas, con el apoyo de la Contraloría de Servicios.

CAPÍTULO II

De las personas usuarias y sus derechos

Artículo 3º—**Derechos de las ciudadanas y ciudadanos.** Es un derecho de todas las personas recibir del INAMU, servicios de óptima calidad. Además las personas físicas o jurídicas tienen el derecho de plantear inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias, respecto de los servicios que reciben de ésta institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la protección de este derecho, la gestión del INAMU deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia y eficacia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato a las usuarias según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 4º—**De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de las personas usuarias.** Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contralorías de Servicios, sus inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por el INAMU y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

Los planteamientos podrán hacerse requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad de la persona gestionante, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que así se solicite. También se guardará reserva cuando se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele o se ponga en peligro su integridad física. Puede ser verbal o escrita.

Artículo 5º—**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de las personas usuarias.** Las inconformidades, denuncias o sugerencias, podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal, presencialmente o a través de los medios electrónicos de comunicación ofrecidos por la institución. Todas las denuncias deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Identificación de la persona.
- b) Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos u omisiones.
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.

En caso de denuncia anónima, son obligatorios de presentar únicamente los incisos c), d) y e).

Artículo 6º—**Procedimiento de tramitación.** Toda inconformidad o denuncia que se presente se analizará y se brindará en la medida de lo posible una respuesta o resolución creativa del conflicto que satisfaga a la persona usuaria que plantea la denuncia o sugerencia. Para ello se coordinará con la jefatura inmediata de la persona denunciada. Podrá establecerse por una vez un proceso de sensibilización con apoyo de distintas personas profesionales de la institución.

En caso de tratarse de problemas relacionados con necesidades de capacitación o problemas relacionados con salud ocupacional, incluyendo el agotamiento, saturación o de índole emocional, se procederá a realizar un informe del caso y una recomendación, que se presentará a la Presidencia Ejecutiva. Ésta tomará una medida adecuada según el problema.

Cuando una persona funcionaria sea reincidente, en un problema demostrable se aplicará el Reglamento Autónomo de Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres. La queja firmada por la persona usuaria y una prueba adicional podrán considerarse suficiente para tramitar la denuncia ante la Presidencia Ejecutiva.

La negligencia de una persona funcionaria será conocida y valorada por la Presidencia Ejecutiva y determinará en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.

Artículo 7º—**Procedimiento de recepción y resolución de solicitudes, y sugerencias.** De toda solicitud o sugerencia presentada ante la Contraloría de Servicios se dará una respuesta razonada y fundamentada legalmente. Dicha respuesta será firmada por la Presidencia Ejecutiva.

Artículo 8º—**Del plazo para resolver.** Las inconformidades o denuncias interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Contraloría de Servicios estará obligada a contestar en un plazo máximo de cinco días. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, 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 deberá dejarse constancia de las razones en el expediente e informar a la persona usuaria.

Artículo 9º—**Debido proceso.** Para establecer responsabilidades y sanciones a las personas funcionarias del INAMU por la aplicación del presente reglamento, en todos los casos, se garantizarán los principios del debido proceso y los procedimientos establecidos en la Ley General de la Administración Pública o el Reglamento Autónomo de Servicios.

Para dar respuesta a la Contraloría de Servicios habrá un plazo de diez días naturales. Cuando exista falta de respuesta se configurará la comisión de una falta de mera comprobación y se sancionará con un día de suspensión sin goce de salario.

CAPÍTULO III

Del funcionamiento de la Contraloría de Servicios

Artículo 10.—**Funciones de la Contraloría de Servicios.** Serán funciones de la Contraloría de Servicios del INAMU:

a) Contribuir en la formación de una cultura de participación de la sociedad, en el proceso de mejoramiento y prestación eficiente de los servicios públicos que brinda el INAMU.

- b) Verificar que las instancias del INAMU cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con las personas usuarias, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- c) 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.
- d) Propiciar la creación, modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos a fin de garantizar su eficiencia, eficacia y oportunidad.
- e) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten las personas usuarias y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- f) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios.
- g) Velar porque las personas funcionarias públicas presten los servicios atendiendo el alto respeto a la dignidad humana que le asiste a las personas.
- h) Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio del Ministerio de Planificación, un Plan Anual de Trabajo, avalado por el Jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores.
- i) 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.
- j) Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.
- k) Promover ante la Presidencia Ejecutiva procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos, en coordinación con la Unidad de Planificación y el Enlace Institucional nombrado por el Jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC de 15 de febrero del 2008, a fin de que ambas instancias propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la institución.
- l) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
- m) Elaborar y aplicar entre las personas usuarias de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

Artículo 11.—Potestades de la persona Contralora de Servicios. Las personas Contraloras de Servicios, para cumplir con sus funciones podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) Previo a ser comunicado a la Presidencia Ejecutiva, podrá tener libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio e informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos.
- b) Solicitar a las personas funcionarias de la Institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta a la Contraloría de Servicios.
- c) Solicitar a las personas funcionarias de la Institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.
- d) Asistir a reuniones de trabajo, Comité Técnico, Foro de las Mujeres del INAMU y actividades institucionales, con el fin de ejercer las funciones de artículo 9º, inciso b).

Artículo 12.—Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales. La Contraloría de Servicios aplicará estándares de calidad en conjunto con la Unidad de Planificación que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, con el fin de contribuir a su mantenimiento -en aquellos casos en que se hayan alcanzado resultados aceptables- y a su mejora, según los requerimientos de las personas usuarias. Los resultados de dicha aplicación serán incluidos en el Informe Anual de Labores que se envía a la Secretaría Técnica.

Dichos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad, adicionalmente y de acuerdo con sus necesidades la institución puede establecer otros atributos.

Artículo 13.—Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Victoria Eugenia Montero Zeledón, Secretaria de Actas Junta Directiva.—1 vez.—O. C. N° 9608.—Solicitud N° 10451.—C-157485.—(IN2009080608).