

**PODER LEGISLATIVO**

**PROYECTOS**

Nº 15.186

**REFORMA DEL ARTÍCULO 46 DE LA LEY Nº 7033, DEL 8 DE ABRIL DE 1996, LEY GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA**

**Asamblea Legislativa:**

Mediante el artículo 46 inciso b) de la Ley Nº 1917, del 9 de agosto de 1955, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), se creó el impuesto de dos dólares por cada tarjeta de turismo que emitiese dicho organismo.

Con el Reglamento a esa disposición legal, Decreto Ejecutivo Nº 2, del 16 de octubre de 1956, se estableció la posibilidad de ingreso al país mediante las denominadas "tarjetas de turismo", como documento válido migratorio, según las regulaciones de esa normativa.

No obstante, mediante la Ley General de Migración y Extranjería, Nº 7033, del 8 de abril de 1996, en su artículo 46 se dispuso que al momento de su ingreso, el extranjero deberá ser portador de pasaporte válido en el que conste la visa otorgada por la autoridad costarricense competente.

Sin embargo, debido a que no se generó una derogatoria expresa del artículo 46 inciso b) de la Ley Nº 1917, se continuó utilizando la tarjeta de turismo como documento válido de ingreso al país.

Mediante el artículo 31 inciso m) de la Ley Nº 8114, Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria, de 4 de julio de dos mil uno, se derogó el impuesto de dos dólares sobre cada tarjeta de turismo emitida previsto en la Ley Nº 1917.

Lo anterior, dejó sin fundamento legal suficiente a las tarjetas de turismo como documento migratorio para el ingreso al país. Lo que implica que con posterioridad, y de conformidad con el artículo 46 de la Ley Nº 7033, únicamente podrá aceptarse el ingreso de extranjeros al país que porten su respectivo pasaporte.

Dicha situación puede llegar a provocar una grave afectación al ingreso de turistas que recibe nuestro país, ya que según se ha estimado, cerca de ochenta por ciento (80%) de los estadounidenses no cuentan con su respectivo pasaporte, sino que para sus viajes utilizan otro tipo de documentos válidamente reconocidos alrededor del mundo, como su licencia de conducir. Así sucede en otro tipo de países tales como Canadá y México, en los cuales un alto índice de nacionales de los mismos no cuenta con pasaporte.

Ese tipo de documentos alternativos son aceptados ampliamente en gran cantidad de países alrededor del mundo, los cuales mantienen una política migratoria más abierta a nacionales de ciertos países, permitiéndoles el ingreso con esos documentos.

Para Costa Rica, el introducir mecanismos que faciliten el ingreso de turistas provenientes de países considerados como mercados meta, y que representan un gran flujo turístico hacia nuestro país es fundamental, ya que al establecer restricciones a los mismos podría afectar sensiblemente el ingreso de turistas de esas naciones, perjudicando a la actividad económica que ha llegado a ocupar el primer en el de ingreso de divisas para el país.

A manera de referencia, debe de indicarse que el mercado norteamericano (Canadá, Estados Unidos y México), representó para el año 2001, un ingreso de turistas por vía aérea de 486.998 visitantes, según datos estadísticos del Instituto Costarricense de Turismo, lo que significa el sesenta por ciento de turistas que ingresaron al país por esa vía durante ese año.

La desaparición de la referida tarjeta como medio válido de ingreso al país, ha despertado la profunda preocupación de las autoridades turísticas del país, del sector privado turístico y de las agencias de viajes del exterior que trabajan con nuestro país, debido a la inminente y progresiva repercusión negativa que pueda tener en el ingreso de turistas al país.

Es por ello que se propone reformar la Ley General de Migración y Extranjería, a efectos de que se permita al Poder Ejecutivo, mediante la vía del decreto, autorizar a los nacionales de los países que se considere

conveniente, para ingresar con documentos oficiales distintos a su pasaporte, como lo puede ser su cédula de identidad o su licencia de conducir, previo criterio positivo que deba brindar la Dirección General de Migración y Extranjería.

Con ello se logra facilitar el ingreso de nacionales de países de gran trascendencia en cuanto al flujo turístico hacia el nuestro, como lo es Estados Unidos, pero manteniendo siempre la exigencia de un documento oficialmente emitido por las autoridades de su país de origen, y que permita la debida identificación de la persona que está ingresando al territorio nacional, en aras de resguardar la seguridad migratoria que se requiere.

Es por ello que proponemos el siguiente proyecto de ley.

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA  
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA DECRETA:  
REFORMA DEL ARTÍCULO 46 DE LA LEY Nº 7033, DEL 8 DE ABRIL DE 1996, LEY GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA**

Artículo 1º—Refórmase el artículo 46 de la Ley Nº 7033, de 8 de abril de 1996, Ley General de Migración y Extranjería, para que diga:

"Artículo 46.—Al momento de su ingreso, el extranjero deberá ser portador de pasaporte válido en el que conste la visa otorgada por la autoridad costarricense competente, con indicación de la categoría y subcategoría de ingreso otorgada. En el caso de reingreso de residentes extranjeros, además del pasaporte deberán de presentar el correspondiente permiso de reingreso.

Mediante recomendación del Consejo Nacional de Migración, el Poder Ejecutivo podrá, por vía de decreto, autorizar el ingreso de nacionales de países específicos, con documentos oficiales distintos al pasaporte."

Rige a partir de su publicación.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—El Ministro de Turismo, Rubén Pacheco Lutz.—El Ministro de Gobernación y Policía y Seguridad Pública, Rogelio Ramos Martínez.

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente de Gobierno y Administración.

San José, 3 de abril del 2003.—1 vez.—C-28895—(28688).

Nº 15.199

**REFORMA DEL INCISO F) DEL ARTÍCULO 1, EL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 2, LOS PÁRRAFOS 2 Y 3 DEL INCISO A) DEL ARTÍCULO 5, EL PÁRRAFO PRIMERO, Y LOS INCISOS J) E I) DEL ARTÍCULO 10, ADICIÓN DEL INCISO M) DEL ARTÍCULO 10, TODOS DE LA LEY Nº 8147, DEL 24 DE OCTUBRE DEL 2001, Y SU REFORMA.  
LEY DE CREACIÓN DEL FIDEICOMISO PARA LA PROTECCIÓN Y EL FOMENTO AGROPECUARIOS PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS PRODUCTORES**

**Asamblea Legislativa:**

Con la promulgación de la Ley Nº 8147, del 24 de octubre del 2001, Creación del fideicomiso para la protección y el fomento agropecuarios para pequeños y medianos productores, los señores diputados lograron abrir una gama de posibilidades a los pequeños y medianos productores.

Estas posibilidades se abrieron cuando a través de esta Ley se permitió que nuestros agricultores tuvieran la oportunidad de saldar sus deudas adquiridas con los diferentes acreedores públicos o privados y así poder ser nuevamente sujetos de créditos ante esos y otros acreedores, virtud de que el Fideicomiso Agropecuario, como es conocido en la actualidad, les brinda las facilidades que necesitan, comprando las operaciones crediticias morosas que cumplan con los requisitos exigidos por su Ley de creación y su reforma, Ley Nº 8332, del 7 de noviembre del 2002.

Nuestros pequeños y medianos productores no solo se benefician con la compra de estas operaciones, sino también por la readecuación de que las mismas son objeto: intereses pagaderos según el período de cosecha del cultivo, plazo del crédito a quince años y tres años de gracia para el pago del principal, le permiten al agricultor organizarse, y

planificar sus cosechas y saldos deudores, de forma que estos puedan en forma más holgada, hacer frente a sus obligaciones crediticias, sin demérito de continuar con su producción.

En este momento y conociendo las necesidades existentes de los interesados, se ha detectado la necesidad que existe de que estas leyes sean nuevamente reformadas, siempre en beneficio de nuestro productor nacional.

Con la reforma de la Ley N° 8147, sea la Ley N° 8332, se mejoraron sustancialmente, algunos aspectos de la primera que eran sumamente necesarios para cumplir a cabalidad con la finalidad de su creación como la compra y readecuación de deudas a los pequeños y medianos productores. Por otra parte, se amplió el período de recepción de solicitudes de los interesados, y se autorizó al Fideicomiso Agropecuario a comprar operaciones crediticias que datan de los años 1994 y 1995 a los bancos del Estado. Se dispuso continuar con la compra de las propiedades que pertenecían a los productores y que los bancos se han adjudicado en remate, así como ampliándose la cobertura indefinidamente de compra de operaciones a partir del 1 de enero de 2002.

Siendo consecuentes con la necesidad de creación de este Fideicomiso, para que los agricultores puedan ser sujetos de crédito nuevamente, es menester considerar que estos tienen deudas pendientes con diferentes acreedores, tales como: bancos del Estado, bancos creados por leyes especiales, asociaciones, cooperativas, centros agrícolas cantonales, fundaciones, Caja Agraria del IDA, SENARA, fideicomisos, casas comerciales, beneficios o cafetaleras y otros tipos de personas jurídicas, que en su momento les han facilitado dinero en efectivo, así como insumos e implementos agrícolas a manera de crédito, por lo que requieren que el Fideicomiso Agropecuario pueda tenderles la mano, y cancelar las deudas que mantienen con estos acreedores, para que en realidad se pueda brindar una verdadera labor social a través del mismo, atendiendo las necesidades crediticias que los beneficiarios de la ley poseen, haciendo con ello que los beneficiarios puedan atender sus obligaciones. De ahí que el legislador sabiamente le otorgó al Comité de Fideicomiso la potestad para determinar a qué otros entes acreedores podía el Fideicomiso comprar las deudas de los productores, de conformidad con lo indicado en el artículo 10, inciso j) de la Ley N° 8147. No obstante, conviene clarificar esta potestad y por ello se incluye en el proyecto reformas específicas en ese sentido. Asimismo este proyecto pretende que se clarifique y por ende quede expresamente indicado en la ley que la compra y readecuación de las deudas que adquiera el Fideicomiso de los acreedores indicados, incluyen el monto principal, los intereses corrientes y moratorios, gastos administrativos, gastos legales y otros relacionados, adeudados a los bancos, entidades financieras y otros acreedores autorizados por el Comité de Fideicomiso.

Es indispensable eliminar la adscripción del Comité de Fideicomiso al Ministerio de Agricultura y Ganadería, pues como órgano de desconcentración máxima de dicho Ministerio, peligrosamente se encontraría sometido en aspectos medulares de su actuar a las restricciones y lineamientos que alcanzan a los entes públicos, impidiendo con ello que el actuar de este Fideicomiso pueda ser ágil y oportuno, tal y como se pretendió desde sus inicios con la iniciativa de la Ley N° 8147. De ahí que sea preciso afirmar en forma expresa en la Ley que el Fideicomiso pueda actuar en forma autónoma siguiendo los postulados de las leyes que lo rigen, pero sin necesidad de mantenerse como órgano adscrito al Ministerio de Agricultura y Ganadería, conservando siempre al citado Ministerio como su fideicomitente, y acogiendo si este fuera el caso, las políticas de esa entidad como rectora del sector agropecuario, en el cual este Fideicomiso se encuentra inserto.

Por otra parte, a pesar de que desde el 9 de noviembre de 2001 se publicó la Ley N° 8147, no ha sido posible contratar los servicios fiduciarios, por causas ajenas al Fideicomiso Agropecuario, pero que inciden en su accionar. Es decir, los bancos del Estado a los cuales se les debe cursar invitación para que presenten sus ofertas y entre estas el fideicomitente escoge la de menor costo, presentan, por una u otra razón su apelación ante la Contraloría General de la República, y ello hace que se atrase la escogencia.

En tanto el proceso de invitación, adjudicación, y apelación se verifica, ha transcurrido sobradamente el tiempo, y en la actualidad este Fideicomiso aún no ha logrado independizarse totalmente del Fideicomiso MAG/PIPA/BANCRÉDITO, de conformidad con lo indicado en el actual transitorio II de la Ley. De ahí que la reforma persiga que el fideicomitente pueda contratar en la forma más beneficiosa para los intereses del Fideicomiso con uno de los bancos del Estado, sin tener que cursar invitaciones para estos efectos.

A pesar de que las Leyes N° 8147 y N° 8332, facultan al Fideicomiso y su Comité a destinar recursos para el pago de los servicios fiduciarios, operativos, de logística y otros, ambas lo expresan en términos muy generales y a través de transitorios en cada una de ellas, de ahí que cobre relevancia y necesidad que la misma Ley prevea la creación de una unidad técnica de apoyo a las labores que le han sido asignadas al Comité de Fideicomiso, no ya bajo la figura del transitorio, sino como una norma permanente que rija durante todo el plazo de existencia de este Fideicomiso.

La creación de la unidad técnica es un apoyo de carácter imprescindible a las labores que realiza el Comité de Fideicomiso para la ejecución de las labores que por ley tiene asignadas dicho Comité. Siendo un órgano colegiado con labores específicas a desarrollar, y que no pueden ser realizadas por el fiduciario, porque las mismas por principio general de derecho no pueden ser delegadas, y los miembros integrantes del Comité no pueden por sí mismo llevarlas a cabo. debido al volumen de las

solicitudes que se reciben y tramitan ya que se requeriría que estos estuvieran avocados diariamente a esta tarea, se ha sentido la necesidad de su creación, dentro de la logística y operación que despliega el Comité de Fideicomiso en forma general y en particular, el análisis crediticio. En este sentido, tenemos por ejemplo el hecho de que cada solicitud de los beneficiarios, debe ser analizada contando con la documentación soporte necesaria para la aprobación o rechazo de las solicitudes. Para ello la experiencia adquirida por el Fideicomiso desde su creación, indica que se requiere un equipo de apoyo encargado no solo de corroborar la documentación de las solicitudes, sino de la verificación para determinar si las mismas cumplen con los requisitos que ordena la ley para que los beneficiarios califiquen como sujetos de compra y readecuación de sus deudas por parte de este Fideicomiso, independientemente del análisis de la viabilidad de las garantías propuestas, y la recomendación final que requiere el Comité para la aprobación o rechazo de las solicitudes crediticias, sus garantías o bien la sustitución de estas en los casos en que así lo soliciten los interesados.

Por todo lo anterior, ponemos a disposición de las señoras y los señores diputados el siguiente proyecto de ley.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA  
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, DECRETA:

REFORMA DEL INCISO F) DEL ARTÍCULO 1, EL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 2, LOS PÁRRAFOS 2 Y 3 DEL INCISO A) DEL ARTÍCULO 5, EL PÁRRAFO PRIMERO, Y LOS INCISOS J) E I) DEL ARTÍCULO 10, ADICIÓN DEL INCISO M) DEL ARTÍCULO 10, TODOS DE LA LEY N° 8147, DEL 24 DE OCTUBRE DEL 2001, Y SU REFORMA.  
LEY DE CREACIÓN DEL FIDEICOMISO PARA LA PROTECCIÓN Y EL FOMENTO AGROPECUARIOS PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS PRODUCTORES

Artículo 1°—Reformase la Ley N° 8147, Creación del fideicomiso para la protección y el fomento agropecuarios para pequeños y medianos productores, de 24 de octubre de 2001, y sus reformas, en las siguientes disposiciones:

- a) El inciso f) del artículo 1, cuyo texto dirá:

“Artículo 1°—

[...]

f) Que las deudas sean posteriores al 1° de enero de 1994 y hasta el 31 de diciembre de 2000, inclusive, o sean resultado de readecuaciones realizadas a la fecha de entrada en vigencia de esta Ley; que los deudores no hayan podido atenderlas por los problemas indicados en el inciso a) del artículo 5 de esta Ley. Para tal efecto, los bancos, entidades financieras y otros acreedores autorizados por el Comité de Fideicomiso, deberán emitir una certificación del historial del crédito, a fin de evitar que, al promulgarse la presente Ley, se acojan a ella los deudores que sí tienen medios para pagar. La formalización por compra y readecuación de deudas de los beneficiarios de esta Ley será cubierta con los recursos del Fideicomiso, excepto los honorarios derivados de esta gestión los cuales serán cubiertos por partes iguales entre los beneficiarios y el Fideicomiso.”

- b) El primer párrafo del artículo 2, cuyo texto dirá:

“Artículo 2°—**Fiduciario.** El fiduciario será un banco del Estado designado por el fideicomitente.

[...]

- c) Los párrafos segundo y tercero del inciso a) del artículo 5 que se leerán de la siguiente manera:

“Artículo 5°—**Rubros de inversiones del fideicomiso.**

a)

[...]

Estos hechos serán determinados por el Ministerio de Agricultura y Ganadería que les extenderá a los afectados las certificaciones respectivas; el Ministerio podrá basar dichas certificaciones en información generada por el Centro Nacional de Distribución de Alimentos. En el período comprendido entre el 1° de enero de 1994 y el 31 de diciembre de 1995, el Fideicomiso reconocerá las deudas contraídas con los bancos del Estado, instituciones financieras y otros acreedores autorizados por el Comité del Fideicomiso.

Una vez cubiertas en su totalidad la compra y la readecuación de las deudas al 31 de diciembre de 2000, de existir un remanente, la cobertura podrá ampliarse a partir del 1° de enero de 2001 y hasta el 31 de diciembre de 2001 en las mismas condiciones señaladas en los párrafos anteriores y hasta por cincuenta años siempre y cuando respondan a la pérdida de cultivos ubicados en zonas seriamente afectadas por fenómenos naturales.”

- d) El párrafo primero del artículo 10, cuyo texto dirá:

“Artículo 10.—**Comité de Fideicomiso.** Créase un comité de Fideicomiso, el cual deberá cumplir con las siguientes funciones:

[...]

- e) El inciso j) del artículo 10, cuyo texto dirá:

“Artículo 10.—

[...]

- j) Readequar los pasivos originados en actividades agropecuarias con instituciones financieras, ya sean reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) o que por ley especial tengan como cometido el financiamiento de una actividad agropecuaria, incluso la compra de la cartera de otros acreedores tales como: asociaciones, cooperativas, centros agrícolas cantonales, fundaciones, Caja Agraria del IDA, SENARA, fideicomisos, casas comerciales, beneficios o cafetaleras y otros, autorizados por el Comité de Fideicomiso.

[...]

- f). El primer párrafo del inciso l) del artículo 10, cuyo texto dirá:

“Artículo 10.—

[...]

- l) Autorízase al Fideicomiso para que incluya en el monto final el principal, los intereses corrientes, intereses moratorios, gastos administrativos, gastos legales y otros relacionados, adeudados a los bancos, entidades financieras y otros acreedores autorizados por el Comité de Fideicomiso. Las operaciones aprobadas por el Comité de Fideicomiso, cuyo contenido económico está garantizado en él, no deberán ser pasadas a cobro judicial por parte de los bancos del Estado.

[...]

Artículo 2º—Adiciónase a la Ley N° 8147, Creación del Fideicomiso para la protección y el fomento agropecuarios para pequeños y medianos productores, de 24 de octubre de 2001, y su reforma, las siguientes disposiciones:

- a). Al artículo 10, un inciso m), cuyo texto dirá:

“Artículo 10.—**Comité de Fideicomiso.**

[...]

- m) Para realizar estas actividades se autoriza al Comité de Fideicomiso a conformar una unidad técnica, cuya estructura material y humana, tareas, funciones y responsabilidades se establecerán en el Reglamento de la presente Ley. Los costos de operación, logística, y otros, de la unidad técnica serán con cargo a los recursos del Fideicomiso.”

Rige a partir de su publicación.

Transitorio único.—Durante un plazo máximo de seis meses, contado a partir de la entrada en vigencia de esta ley, el Fideicomiso para la protección y el fomento agropecuarios para pequeños y medianos productores, creado mediante Ley N° 8147, Creación del Fideicomiso para la protección y el fomento agropecuario para pequeños y medianos productores, del 24 de octubre del 2001, estará facultado para compra de bienes inmuebles que los bancos estatales u otros acreedores se hayan adjudicado y que hayan garantizado pasivos originados en actividades agropecuarias, para que sean financiados a sus antiguos dueños, cuando así lo soliciten. Autorízase al Fideicomiso a negociar con los bancos del Estado u otros acreedores la compra de estos inmuebles.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los dos días del mes de abril de dos mil tres.

**INETH SABORÍO CHAVERRI.**—El Ministro de Agricultura y Ganadería, Rodolfo Coto Pacheco.

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

San José, 21 de abril del 2003.—1 vez.—C-82795—(28689).

## ACUERDOS DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

ACUERDO N° 739-DH

EL DEFENSOR DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 2º y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; de conformidad con lo establecido en el artículo 9º, inciso e); artículos 21 y 22 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; así como en las disposiciones contenidas en los artículos 11 y siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública; y

### Considerando:

I.—Que por Decreto Ejecutivo N° 22511-MIDEPLAN, publicado en *La Gaceta* N° 184 del 27 de setiembre de 1993, se establece la Creación y Organización de las Contralorías de Servicios.

II.—Que acorde con lo que establece, todos los ministerios, instituciones descentralizadas, empresas públicas y municipalidades así como las empresas privadas que brinden servicios públicos deberán tener una Contraloría de Servicios, la cual se dotará de los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de sus funciones.

III.—Que la Defensoría de los Habitantes de la República presentó ante la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley relacionado con las Contralorías de Servicios.

IV.—Que mediante acuerdo N° 686-DH de las catorce horas del dos de octubre del dos mil dos el Defensor de los Habitantes de la República crea la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República y adiciona el Capítulo XI del Título Contraloría de Servicios del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República.

V.—Que la Ley N° 7319 dispone que la Defensoría de los Habitantes de la República contará con los órganos especiales que determine el Reglamento, siendo la Contraloría de Servicios uno de ellos, órgano encargado de contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la Institución.

VI.—Que de acuerdo con la Ley N° 7319 y su Reglamento, la Defensoría de los Habitantes de la República contará con el profesional, técnico y administrativo que requiera.

VII.—Que los nombramientos y remociones del personal necesario para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias, corresponden al Jerarca de la Institución.

VIII.—Que se han cumplido las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

### SE ACUERDA:

1º—Reformar el Capítulo XI del Título Contraloría de Servicios del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, acuerdo N° 528-DH, para que sea afín al Proyecto de Ley de Contralorías de Servicio presentado por la Defensoría de los Habitantes ante la Asamblea Legislativa, dicha reforma se leerá de la siguiente manera:

### CAPÍTULO XI

#### Contraloría de Servicios

Artículo 30.—Definición, organización y funciones:

- Definición.** La Contraloría de Servicios se constituye como componente esencial de la modernización y aumento de la eficacia y la eficiencia de la institución a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución y el alcance de los programas institucionales. Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.
- Organización.** Las Contralorías de Servicio ejecutarán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y de los demás órganos de administración activa. La Contraloría de Servicios estará conformada por un Contralor/a y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Las funciones de la Contraloría de Servicio son las siguientes:**
  - Controlar y evaluar la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución, velando siempre por que respeten los derechos de los usuarios.
  - Propiciar la elaboración de los instrumentos que permitan evaluar el cumplimiento más eficazmente de la función de la Defensoría de los Habitantes.
  - Poner en conocimiento del jerarca las deficiencias detectadas en la prestación de los servicios de la institución, con las recomendaciones del caso para el funcionamiento encargado de prestar el servicio, incluyendo análisis de procedimientos y recomendaciones de simplificación de trámites, de conformidad con el Acuerdo 727-DH.
  - Establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular quejas o sugerencias.
  - Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.
  - Velar porque se establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que prestan dificultades o incrementos anormales en la demanda, con la finalidad de disminuir los reclamos y quejas futuras.
  - Participar en el desarrollo de instrumentos que midan con mayor precisión en avance de la ejecución del plan de trabajo (estratégico) o de programas especiales de las Direcciones de la Defensoría.
  - Realizar encuestas que permiten consultar en forma regular y sistemática, la opinión de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
  - Presentar propuestas al jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
  - Promover procesos de modernización en la prestación de servicios.