

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

**CONTRALORIAS DE SERVICIOS**

**DECRETO Nº 26025-PLAN**

**EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA**

**Y EL MINISTRO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL**

**Y POLÍTICA ECONÓMICA**

En uso de las facultades que el confiere el artículo 140, incisos 3) y 18) de la Constitución Política. Y de conformidad con lo preceptuado en la Ley General de la Administración Pública Nº 6227 del 2 de mayo de 1978, en la Ley de Planificación Nacional, Ley Nº 5525 del 2 de mayo de 1974 y sus reformas.

**CONSIDERANDO**

I. Que es deber del Poder Ejecutivo cumplir con el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, según establece el artículo 140 inciso B) de la Constitución Política.

II. Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio del ciudadano, 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, la Ley General de la Administración Pública y la Ley de Planificación Nacional.

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 del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos.

IV. Que es necesario establecer mecanismos para que la población 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, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

V. Que para la consolidación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de las Instituciones Públicas, creado mediante el Decreto Ejecutivo N° 22511-MIDEPLAN del 17 de enero de 1993 y reformado por el Decreto Ejecutivo N° 23721-PLAN del 6 de octubre de 1994, se requiere precisar sus atribuciones y procedimientos.

**POR TANTO**

**DECRETAN:**

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

**Artículo 1:** Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Créase el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos, así como el de acercamiento entre las instituciones y los usuarios.

**Artículo 2:** Conformación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios estará integrado por:

- a) El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, actuando como Secretaría Técnica del Sistema.
- b) Las Contralorías de Servicios de los ministerios, instituciones descentralizadas, empresas públicas y municipalidades.

### **Artículo 3:** Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Los objetivos generales del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios son:

- a) Formar una cultura institucional orientada al usuario.
- b) Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- c) Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las quejas.
- d) Garantizar la pronta respuesta a los usuarios.
- e) Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información que facilite la toma de decisiones requeridas para mejorar el desempeño y la satisfacción del usuario.

### **Artículo 4:** Principios del Servicio Público

Las actividades de las instituciones públicas estarán sujetas a los principios fundamentales del servicio público para asegurar su continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

### **Artículo 5:** De las Contralorías de Servicios

Las instituciones de la administración pública central y descentralizada que presten servicios a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones.

Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor(a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca.

Los requisitos de nombramiento para el Contralor(a) de Servicios serán los siguientes:

- a) Poseer un alto nivel profesional
- b) Poseer amplia trayectoria y conocimientos sobre el quehacer institucional.
- c) Gozar de amplio respeto dentro de la institución.
- d) Poseer un alto grado de discreción.
- e) Con óptimas relaciones humanas.

**Artículo 6:** Funciones y atribuciones de la Secretaría Técnica del Sistema de Contralorías de Servicios

La Unidad de Eficiencia Administrativa del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, actuará como Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, y tendrá las siguientes funciones:

- a) Proponer directrices y lineamientos en la materia, respetando las disposiciones legales existentes.
- b) Impulsar, apoyar, coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las Contralorías de los Servicios.
- c) Solicitar informes de labores a las contralorías de servicios.
- d) Colaborar con las Contralorías en el desarrollo e implementación de sistemas de información a los usuarios.

**Artículo 7:** Funciones y atribuciones de las Contralorías de Servicios

- a) Velar porque se establezcan indicadores de gestión para identificar las diferentes tendencias en los servicios con el fin de disminuir reclamos y futuras quejas.
- b) Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación de servicios de la institución.
- c) Coadyuvar el control interno sobre la prestación de todos los servicios que brinda la Institución, intercediendo a favor de los usuarios.

**d)** Promover que las unidades técnicas apliquen acciones correctivas en los servicios que presentan dificultades.

**e)** Discriminar entre las diferentes quejas para elevar al jerarca, aquellas que ameriten su intervención.

**f)** Impulsar el establecimiento de instrumentos de información y procedimientos accesibles para formular quejas

**g)** Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.

**h)** Presentar propuestas ante el jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.

**i)** Servir de enlace y coordinación, a nivel institucional, entre MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes y la Sociedad Civil.

**j)** Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los clientes.

**k)** Promover procesos de modernización en la prestación de servicios.

**l)** Promover la creación de funciones contraloras en las dependencias físicamente desconcentradas.

**m)** Establecer mecanismos de coordinación institucional que faciliten la resolución de quejas.

#### **Artículo 8:** Apoyo institucional a las Contralorías

Para el cumplimiento de sus funciones, los órganos competentes de cada Institución suministrarán a su Contraloría de Servicios los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente decreto de acuerdo con la legislación vigente.

#### **Artículo 9:** Obligaciones de las Contralorías de Servicios

**a)** Velar por el establecimiento de medios de información sobre los servicios que presta la institución.

**b)** Velar por que se tomen las acciones preventivas sobre los servicios que manifiesten potencialmente situaciones difíciles (prevención de las quejas).

**c)** Impulsar estudios de procedimientos y simplificación de trámites en todos servicios que presta la Institución.

**d)** Instalar un sistema de quejas institucional y dar seguimiento.

**e)** Velar porque la Institución responda a los usuarios.

**f)** Elaborar guías de servicio a los usuarios.

**g)** Ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias operativas de la Institución.

**h)** Preparar un plan de trabajo que contemple todas las acciones.

**i)** Elaborar y remitir un informe de labores semestral al máximo jerarca de la Institución con copia al Ministerio de Planificación Nacional.

**j)** Divulgar los procedimientos establecidos.

#### **Artículo 10:** Procedimiento interno de las Contralorías de Servicios

Para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, se establece el siguiente procedimiento:

**a)** Toda persona física o jurídica podrá interponer consultas, quejas o denuncias respecto a los servicios prestados por la Institución y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

**b)** Las quejas podrán ser escritas o verbales e interpuestas por cualquier medio, pero deberán ser recibidas incluyendo al menos los siguientes datos:

**1.** Identificación de la persona.

**2.** Residencia y lugar para recibir notificaciones.

3. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.

4. Referencia específica o comprobantes cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.

c) El denunciante podrá requerir reserva y secreto de su identidad, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en que se considere que, a raíz de las investigaciones puede afectarse la continuidad y atención de los servicios prestados al quejoso por la institución o bien poner en peligro su integridad física.

d) Las quejas interpuestas deberán ser tramitadas con la mayor diligencia, estando obligados los funcionarios a contestar las solicitudes de información y resolución de la Contraloría de Servicios en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, salvo que el caso requiera de más término hasta un máximo de quince días, y deberán estar resueltas en un plazo no mayor a dos meses, salvo que se requiera más tiempo para su investigación, en cuyo caso deberán dejarse constancia de las razones en el expediente.

e) Las resoluciones sobre las quejas planteadas deberán ser comunicadas al demandante en un plazo no mayor de cinco días, en forma escrita o verbal.

f) Deberá mantenerse un registro de control de todas las quejas planteadas y admitidas, resumiéndose los resultados de su gestión. Este registro dará origen a un informe semestral, en el cual se resumen la naturaleza y frecuencia de las quejas y las acciones INSTITUCIONALES acatadas o recomendadas para resolver el caso.

### **Artículo 11: Derogatorias**

Deróguese el Decreto de "Creación y Organización de las Contralorías de Servicios N° 22511-MIDEPLAN del 17 de setiembre de 1993, así reformado por el Decreto N°

23721-PLAN del 6 de octubre de 1994, para que en adelante El Sistema Nacional de Servicios se rija el presente Decreto Ejecutivo.

**Artículo 12:** Vigencia

Este Decreto rige a partir de su publicación.

**Transitorio Único:** Las Instituciones públicas centrales y descentralizadas que presten servicios públicos que aún no hayan designado su Contralor de Servicios, deberán hacerlo dentro del mes siguiente a la publicación de este Decreto.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los dieciocho días del mes de abril de mil novecientos noventa y siete.

Públiques: JOSE MARIA FIGUERES OLSEN, El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica LEONARDO GARNIER RIMOLO.

/mmb.-