

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

N° 36592-G

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

Y EL MINISTRO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA

En uso de las facultades que les 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 N° 6227 del 2 de mayo de 1978, en la Ley de Planificación Nacional, Ley N° 5525 del 2 de mayo de 1974 y sus reformas.

Considerando:

1°—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 8) de la Constitución Política.

2°—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.

3°—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.

4°—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.

5°—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 setiembre de 1993 reformado en los Decretos Ejecutivos: N° 23721-PLAN del 06 de octubre de 1994, N° 26025 del 18 de abril de 1997 y el N° 34587-PLAN del 02 de julio de 2008, vigente hasta la fecha., se requiere precisar sus atribuciones y procedimientos.

6°—Que la Contraloría de Servicios es una instancia que permitirá a los usuarios expresar sus necesidades en cuanto a la prestación de los servicios públicos, con el fin de avanzar hacia una Administración Pública al servicio de la sociedad y como un instrumento de participación del usuario en la fiscalización de la calidad de los servicios brindados, permitiendo así un flujo de información clave para la gestión de sugerencias e ideas innovadoras, tendientes a garantizar la calidad en la prestación del servicio público. **Por tanto,**

DECRETAN:

El:

Reglamento de Creación, Organización y

Funcionamiento de la Contraloría de

Servicios de la Dirección Nacional

de Desarrollo de la Comunidad

(DINADECO)

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°—**Creación.** Se crea la Unidad de Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad en lo sucesivo denominada “DINADECO” como unidad adscrita al Despacho de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los Servicios que se brindan a los administrados.

Artículo 2°—**Obligación de colaboración.** Todas las dependencias y funcionarios de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia del funcionario, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria.

Artículo 3°—**Reglas de coordinación.** La Contraloría de Servicios y la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera. Si un funcionario se niega a brindar información o colaborar con la Contraloría de Servicios, ésta podrá solicitar el respaldo de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, quien le deberá asistir de la mejor manera, sin perjuicio de que se presente la denuncia formal correspondiente contra el funcionario respectivo, dentro de los cinco días hábiles posteriores al incidente, para efectos de la aplicación de la sanción que corresponda. Además, el contralor de servicios podrá coordinar con esta instancia las visitas a las oficinas regionales cuando lo estime necesario.

Artículo 4°—**Estructura.** La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor de Servicios y el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Artículo 5°—**Objetivo.** Contribuir para que la prestación del servicio público funcione eficientemente, permitiendo y facilitando la comunicación entre los usuarios y la institución, generando a partir de esta relación la información necesaria para la corrección de inconformidades y mejora en los servicios públicos brindados.

Artículo 6°—**Funciones.** Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- a) Verificar que tanto la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad como todas sus Regionales cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de esta institución.
- c) Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, 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 MIDEPLAN, un 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 oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución a la mayor brevedad posible a los problemas que planteen.
- f) Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
- g) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.

- h) Supervisar y evaluar en las entidades públicas y privadas de servicio público, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo Nº 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley Nº 7600 de 2 de mayo de 1996.
- i) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio. Para ello se deberá de coordinar con el Enlace Institucional nombrado por el Jeraarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo Nº 33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
- j) Promover ante el Jeraarca 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 la Unidad de Planificación y con el Enlace Institucional nombrado por el Jeraarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo Nº 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) 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.
- l) Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jeraarca deberá prestar atención a la mayor brevedad posible y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.
- m) Informar a los Jerarcas, Consejos Directivos, Juntas Directivas o cualquier otro órgano que ejerza la dirección superior, cuanto las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.
- n) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

Artículo 7º—**Obligación de elaborar un plan de trabajo y rendir informes.** La Contraloría de Servicios deberá elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. Asimismo, deberá remitir ante esa Dirección un informe anual de labores para su evaluación.

Artículo 8º—**Libre acceso a las dependencias.** La Contraloría de Servicios tendrá libre acceso a todas las dependencias de la Institución, así como a los expedientes administrativos para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el

ejercicio de sus funciones podrá visitar las oficinas regionales y requerir los documentos e información que considere necesaria para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 9º—**Nombramiento del contralor de servicios.** El nombramiento del contralor de servicios, es competencia del Ministro de Gobernación y Policía, el nombramiento será por tiempo indefinido, no podrá recaer en un puesto de confianza, además desempeñará su puesto sin recargo de funciones. Para ser titular de ese cargo, se requiere:

- Ser costarricense.
- Ser profesional con al menos cinco años de estar incorporado al colegio respectivo.
- Poseer grado de licenciatura.
- Poseer un alto grado de discreción.
- Mostrar aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.
- Tener al menos tres años de laborar en DINADECO y amplio conocimiento de su funcionamiento.

Artículo 10.—**Actuaciones.** La Contraloría de Servicios será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las oficinas regionales y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 11.—**Trámite.** Las denuncias por mal funcionamiento del servicio serán tramitadas conforme con las siguientes disposiciones:

- Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidas las personas menores de edad, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales.
- La denuncia o consulta podrá ser presentada en forma oral o escrita. En caso que sea oral, la Contraloría de Servicios deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por el usuario. En todos los casos, las denuncias deberán contener:
 1. Identificación del interesado con indicación del lugar o medio apto para recibir comunicaciones.
 2. Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios.
 3. Información y documentos probatorios, si los hubiera, o bien indicar la oficina o persona en donde puedan solicitarse.

4. Indicación de en qué consiste la intervención que se pretende de la Contraloría de Servicios.

La información deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades.

De todo asunto que se trámite se levantará un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso, su resolución final y recomendaciones.

Cuando se constate que la queja o denuncia podría configurar delito, la Contraloría de Servicios deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público. Del resultado informará al usuario. Asimismo, si la denuncia se tratara de una infracción al régimen disciplinario, será remitida a la Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad para su atención mediante el proceso administrativo disciplinario que corresponda.

En caso que se determine que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al interesado sobre su resultado.

La inobservancia de este artículo se considerará infracción al régimen disciplinario.

Artículo 12.—**Declaración.** Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una queja, denuncia o sugerencia, tal como la recepción de prueba, debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de las personas involucradas y siempre en atención al principio del debido proceso constitucional.

Artículo 13.—**Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.** La Contraloría de Servicios deberá atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe en un plazo perentorio no menor de 3 días hábiles ni mayor de cinco días hábiles, al funcionario responsable y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de ocho días hábiles. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente.

En el caso de asuntos que no sean de la competencia de la Contraloría de Servicios deberán canalizarse a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguirse para que éstas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Artículo 14.—**Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos a la Dirección Nacional, la que estará facultada para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio.

Artículo 15.—**Asesoría.** El contralor de servicios podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

Artículo 16.—**Deber de discreción.** La Contraloría de Servicios garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba.

Artículo 17.—**Casos de atención colectiva.** Si en relación con un mismo tema o problema se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría de Servicios tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

Artículo 18.—**Suspensión de la tramitación de un caso.** La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa competente para resolver.

Artículo 19.—**Deber de registro.** La Contraloría de Servicios, deberá mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las quejas, denuncias y sugerencias así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

CAPÍTULO II

Disposiciones transitorias

I.—La Contraloría de Servicios de DINADECO, tendrá la responsabilidad de asumir la competencia, tanto en su sede central como en las regionales, de las quejas, denuncias y sugerencias que se presenten y realizar las inspecciones que sean necesarias para monitorear los niveles de eficiencia en el servicio.

II.—Con fundamento en el artículo 22 del Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN, publicado en *La Gaceta* N° 127 del 02 de julio del 2008 “*La Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios*” se remitirá una copia de este Reglamento a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA).

Artículo 20.—Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a las nueve horas del día veinticuatro de enero del año dos mil once.

LAURA CHINCHILLA MIRANDA.—El Ministro de Gobernación y Policía y Seguridad, José María Tijerino Pacheco.—1 vez.—O. C. N° 15303.—Solicitud N° 0112.—C-106220.—(D36592-IN2012020845).