



La Gaceta N°127 de 2 de julio de 2008

D.E. N°34587-PLAN

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Y EL MINISTRO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL

Y POLÍTICA ECONÓMICA

En ejercicio de las facultades y regulaciones establecidas en los artículos 140, incisos 3), 8) y 18) y 146 de la Constitución Política, de 7 de noviembre de 1949, artículos 25.1 y 27.1 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 de 2 mayo de 1978, el artículo 16 de la Ley de Planificación Nacional, Ley N° 5525 de 2 de mayo de 1974.

*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 8) 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 -contenido en la Ley de Planificación Nacional- y 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 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 propiciar la estabilidad y el mejoramiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de las Instituciones Públicas, se hace necesaria 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 y robusteciéndolo con nuevas disposiciones normativas y procedimientos.

VI.—Que entre los principales aportes que se le han agregado al presente decreto encontramos la obligatoriedad, para las instituciones públicas que presten servicios directos al usuario, de instalar una Contraloría de Servicios mejor posicionada, dotada de personal profesional a tiempo completo y con presupuesto fijo; el delineamiento de estándares de calidad que sirvan como parámetros de valoración del servicio que las instituciones prestan, así como procedimientos mejor diseñados para el seguimiento y la atención de inconformidades y el establecimiento de mejores herramientas para llevar a cabo una rendición de cuentas más certera.

VII.—Que es de primordial interés para esta Administración implementar el mandato contenido en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, capítulo 5, acápite 4.1.1.4 en lo concerniente a la mejora del servicio que se le debe a la ciudadanía por parte del Estado, mediante el establecimiento de “estándares de calidad y contenido en materia de las respuestas institucionales a las peticiones ciudadanas.

VIII.—Que el presente decreto contribuye a dotar al sector público de un instrumento que le permite atender eficiente y eficazmente las demandas y aspiraciones de la población. **Por tanto,**

DECRETAN:  
**La Creación, Organización y Funcionamiento  
del Sistema Nacional de Contralorías  
de Servicios**  
CAPÍTULO I  
**Disposiciones generales**

Artículo 1º—**Ámbito de aplicación.** El presente instrumento será aplicable a la Administración Pública, constituida por los ministerios y sus dependencias, instituciones autónomas, semiautónomas, empresas públicas, así como las empresas 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, sus dependencias y órganos auxiliares, municipalidades, universidades estatales y la Caja Costarricense de Seguro Social, podrán aplicar la presente normativa como marco de referencia para la creación, organización y funcionamiento de sus contralorías de servicios.

Artículo 2º—**Deber del Poder Ejecutivo.** Es deber del Poder Ejecutivo vigilar por el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan sus dependencias administrativas y técnicas, de acuerdo con la competencia funcional que le asigna el artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política.

Artículo 3º—**Derechos del ciudadano.** Es un derecho de todos los ciudadanos de la República recibir de las instituciones del Sector Público 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 las instituciones del sector público y sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la protección de este derecho de los ciudadanos,

la gestión de las instituciones públicas 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 de los usuarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

CAPÍTULO II  
**Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**

Artículo 4º—**De la creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.** Créase el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (el SISTEMA), como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense y la participación del usuario.

Artículo 5º—**Objetivos del SISTEMA.** Los objetivos generales del SISTEMA son:

- a) Propiciar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública la creación, modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos a fin de garantizar su eficiencia y eficacia.
- b) Contribuir a desarrollar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública, una labor sistemática y permanente de modernización de su organización administrativa y su gestión, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los servicios públicos.
- c) Contribuir en la formación de una cultura de participación de la sociedad, en el proceso de prestación y mejoramiento de los servicios públicos que brinda el Estado Costarricense.
- d) Velar porque los funcionarios públicos presten los servicios atendiendo el alto respeto a la dignidad humana que como usuario le asiste al ciudadano.

Artículo 6º—**Conformación del SISTEMA.** El SISTEMA estará integrado por:

- a) El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), que fungirá como órgano facilitador especializado y tendrá a su cargo la Secretaría Técnica del SISTEMA.

b) Las Contralorías de Servicios de los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y aquellas Contralorías de Servicios pertenecientes a los Poderes Legislativo y Judicial, Tribunal Supremo de Elecciones, sus dependencias y órganos auxiliares, así como de las municipalidades, universidades estatales y la Caja Costarricense de Seguro Social, que se integren al Sistema con la aprobación de los jerarcas respectivos.

### CAPÍTULO III

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

Artículo 7º—**Creación de la Secretaría Técnica y sus funciones.**

Créase la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, como una Unidad en el Área de Modernización del Estado, la cual tendrá las siguientes funciones:

a) Formular la propuesta de los lineamientos y directrices de política de mejoramiento del servicio público, para el cumplimiento de los objetivos del SISTEMA. Antes de someter a aprobación la propuesta de lineamientos y directrices, la Secretaría Técnica conferirá audiencia a las Contralorías de Servicios.

En los procesos de reorganización institucional corresponde a MIDEPLAN, en coordinación con la Secretaría Técnica, realizar una función de asesoría y guía, para lo cual dictará directrices, lineamientos generales, manuales, 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, Tribunal Supremo de Elecciones, sus dependencias y órganos auxiliares, municipalidades, universidades estatales y la Caja Costarricense de Seguro Social, las directrices referidas podrán ser adoptadas por los jerarcas respectivos para el mejoramiento del servicio público que brindan.

b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos que en materia de mejoramiento al servicio público sean aprobados por el Presidente de la República para la Administración Pública.

c) Realizar evaluaciones respecto al cumplimiento de los objetivos del SISTEMA y analizar los informes anuales que cada Contraloría de Servicios deberá presentar al jerarca respectivo y con base en éstos elaborar un informe anual de gestión, para proponer las acciones correspondientes al mejoramiento de la calidad del servicio público.

d) Divulgar a nivel nacional la existencia y funcionamiento del SISTEMA, como mecanismo de participación ciudadana en el proceso de mejoramiento de los servicios públicos que brinda el Estado.

e) Impulsar, apoyar y coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las Contralorías de Servicios.

f) Mantener un registro actualizado de todas las Contralorías de Servicios que integran el SISTEMA.

g) Coordinar la capacitación a las Contralorías de Servicios a fin de cumplir los objetivos del SISTEMA.

Artículo 8º—**De la asignación presupuestaria.** MIDEPLAN deberá contemplar dentro de su presupuesto los recursos necesarios para el funcionamiento de la Secretaría Técnica, incluida la dotación de recursos humanos.

### CAPÍTULO IV

#### **De las Contralorías de Servicios**

Artículo 9º—**Creación de las Contralorías de Servicios.** Se crean las Contralorías de Servicios como órganos para promover -con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense, las cuales dependerán del máximo jerarca del órgano o ente público al que pertenezca.

La creación de Contralorías de Servicios se inscribirá en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del SISTEMA. Para dicha inscripción se deberá aportar una carta suscrita por el jerarca indicando nombre, calidades, fecha de nombramiento, número de fax, número de teléfono y correo electrónico del Contralor de Servicios. La creación de las mismas será de carácter obligatorio en las instituciones que conforman la Administración Pública, dedicadas a la prestación de bienes y servicios a los ciudadanos.

**Artículo 10.—Del (la) Contralor (a) de Servicios.** Las Contralorías de Servicios estarán a cargo de un(a) Contralor(a) de Servicios nombrado(a) por parte del jerarca institucional, el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza. Además desempeñará su puesto sin recargo de funciones.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las Contralorías de Servicios podrán contar con Subcontralores (as), de acuerdo con las necesidades de cada órgano, entidad pública o gobierno local al que pertenecen.

**Artículo 11.—Requisitos de nombramiento.** El (la) Contralor(a) de Servicios y los (las) Subcontralores (as) deberán de contar con los siguientes requisitos:

- a) Poseer 3 años de experiencia en la institución en que labora.
- b) Poseer un grado mínimo de licenciatura.
- c) Estar incorporado(a) al Colegio respectivo cuando el mismo se encuentre legalmente constituido.

**Artículo 12.—Funciones de las Contralorías de Servicios.** Son funciones de las Contralorías de Servicios:

a) Verificar que las entidades del sector público costarricense 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 la institución a la cual pertenece.

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 inmediata 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 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.

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 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 la Unidad de Planificación y 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 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 jerarca deberá prestar atención inmediata 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 13.—Potestades del (de la) Contralor(a) de Servicios.**

Los(as) Contralores(as) de Servicios para cumplir sus funciones podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

a) 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, excepto los secretos de Estado, e informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.

b) Solicitar a los funcionarios o empleados 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 institucional.

c) Solicitar a los funcionarios o empleados 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.

**Artículo 14.—Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones los jercas respectivos deberán dotar a las Contralorías de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el jerarca las dotará de un mínimo de dos funcionarios, incluido el (la) Contralor (a) de Servicios, con carácter exclusivo y perfil profesional para desempeñar el puesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11.

#### **Artículo 15.—Ubicación física de la Contraloría de Servicios.**

La ubicación física de la Contraloría de Servicios deberá estar en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público, tales como oficinas de reclamos, ventanillas de citas, ventanillas de pago, ventanillas de solicitud de servicios, entre otras. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, iluminación, y accesibilidad para el usuario.

**Artículo 16.—Manuales de servicio al cliente.** Las Contralorías de Servicios pondrán a disposición de la institución respectiva un manual de servicio al cliente, que establezca las condiciones que deben cumplir sus funcionarios al atender a un usuario. Esas condiciones deben ser de actitud (valorar al usuario como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece).

A partir de la publicación de este decreto se concede un plazo de tres meses para su elaboración, en aquellas Contralorías de Servicio que no los tengan.

Artículo 17.—**Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales.** Las Contralorías de Servicios aplicarán estándares de calidad 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 los usuarios. 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.

A partir de la publicación del presente Decreto, las Contralorías de Servicios tendrán un plazo de doce meses para la definición y aplicación de dichos estándares.

## CAPÍTULO V

### De los usuarios

Artículo 18.—**De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.** Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante las Contralorías de Servicios, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por las instituciones del sector público y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria.

Podrán plantearse requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad del gestionante, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que la persona lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindárseles, o bien, poner en peligro su integridad física.

Artículo 19.—**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.** Las inconformidades, denuncias o sugerencias, podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal. Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- 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.

Artículo 20.—**Del plazo para resolver.** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios 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 más, 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.

Artículo 21.—**Régimen disciplinario.** Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, Código de Trabajo, reglamentos interiores de trabajo y demás normas concomitantes.

En el caso de las instancias políticas las sanciones serán impuestas por el Presidente de la República, Consejos o Juntas Directivas respectivas, Contraloría General de la República o Procuraduría de la Ética Pública según corresponda.

## CAPÍTULO VI

### Disposiciones finales

Artículo 22.—**Reglamento Interno de Funcionamiento.** Las Contralorías de Servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento y acatamiento dentro de la administración. Se da un plazo de tres meses a partir de la publicación de este Decreto para la elaboración de éstos, en aquellas que no los tengan.

Las Contralorías de Servicios enviarán copia de dicho Reglamento a la Secretaría Técnica en el plazo establecido.

Artículo 23.—Las entidades públicas donde no opere ya una Contraloría de Servicios, tendrán un plazo de seis meses para crearlas, a partir de la publicación de este Decreto. Sino tienen plazas deben incluirlas en el presupuesto extraordinaria del 2008 o en presupuesto del 2009.

Artículo 24.—Los funcionarios que ejercen el cargo de Contralor (a) de Servicios a la fecha de publicación del presente Decreto, se mantendrán en su puesto con los derechos adquiridos.

Artículo 25.—El Plan Anual de Trabajo correspondiente al año 2008 se presentará a la Secretaría Técnica un mes después de la publicación de este Decreto.

Artículo 26.—**Derogatoria.** Deróguese el Decreto Ejecutivo N°26025-PLAN de 18 de abril de 1997, publicado en *La Gaceta* N°96 de 21 de mayo de 1997.

Artículo 27.—**Vigencia.** Este Decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veintisiete días del mes de mayo del dos mil ocho.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, Roberto J. Gallardo Núñez.—