

2010

Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de CONAPE



Elaborado:

Contraloría de Servicios Institucional



**REGLAMENTO DE CREACION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS DE CONAPE**

ÍNDICE

TÍTULO I: Disposiciones Generales	
Artículo 1: Creación	3
Artículo 2: Definiciones	3
TÍTULO II: De la Contraloría de Servicios, su ubicación física, estructura y sus funcionarios	
Artículo 3: Ubicación física de la Contraloría de Servicios	5
Artículo 4: Estructura	5
Artículo 5: Nombramiento del Contralor(a) y su personal	6
Artículo 6: Requisitos de nombramiento	6
TÍTULO III: De los objetivos	
Artículo 7: Objetivos Generales	6
Artículo 8: Objetivos Específicos	7
TÍTULO IV: Del impulso procesal	
Artículo 9: Impulso procesal	7
Artículo 10: Colaboración y coordinación de otras dependencias	7
Artículo 11: Asesoría	8
TÍTULO V: De las funciones de la Contraloría	
Artículo 12: Funciones	8
TÍTULO VI: Del Manual de Servicio al Cliente y otras responsabilidades	
Artículo 13: Manual de Servicio al Cliente	11
Artículo 14: Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales	11
TÍTULO VII: De los usuarios y el procedimiento para la presentación de inconformidades denuncias o sugerencias	
Artículo 15: El usuario y sus derechos	11
Artículo 16: Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios/as	13
Artículo 17: Del plazo para resolver	13
Artículo 18: Deber de informar	14
Artículo 19: Suspensión de la tramitación de un caso	14
Artículo 20: Casos de atención colectiva	15
TÍTULO VIII: Régimen Disciplinario	
Artículo 21: Responsabilidad disciplinaria	15
Artículo 22: Sanciones	15
TÍTULO IX: Disposiciones Finales	
Artículo 23: Vigencia	16

REGLAMENTO DE CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE CONAPE

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—Creación. Créase la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, como un órgano adscrito al Consejo Directivo de CONAPE, según lo dispuesto en la Legislación vigente y en el Decreto N° 34587-PLAN.

Artículo 2°—Definiciones. Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

- a) **CONAPE:** Comisión Nacional de Préstamos para Educación.
- b) **Contraloría de Servicios:** Órgano adscrito al Consejo Directivo de CONAPE que facilita la comunicación entre las personas usuarias y la institución responsable de prestar los servicios públicos, con el fin de velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de la persona usuaria y el uso racional de los recursos públicos.
- c) **Contralor de Servicios:** Es el funcionario responsable de atender, coordinar y/o resolver todas las actividades relacionadas con la Contraloría de Servicios de CONAPE.
- d) **Eficacia:** Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se ha propuesto.

- e) **Eficiencia:** Es la utilización eficaz de los recursos disponibles con los que se consigue la máxima producción posible.
- f) **Inconformidad:** Es la manifestación oral, escrita, electrónica, o por cualquier otro medio disponible de insatisfacción, presentada por él o los usuarios de CONAPE, respecto de un servicio que, según su criterio no satisface sus requerimientos.
- g) **Denuncia:** Es un acto formal y escrito por el cual los usuarios de los servicios de CONAPE, declaran el conocimiento de un hecho irregular relacionado con la prestación de los servicios o los actos internos que afecten injustamente sus intereses legítimos o derechos.
- h) **Consejo Directivo:** Órgano director, que representa la máxima autoridad, con representación colegiada, según su ley de creación No. 6041, publicada en el diario oficial La Gaceta de fecha 18 de enero de 1977.
- i) **Secretario Ejecutivo:** Es el Jerarca Superior administrativo, subordinado al Consejo Directivo, encargado de la operación y funcionamiento cotidiano de la Administración.
- j) **Manual:** Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
- k) **MIDEPLAN:** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- l) **Usuario:** Persona física o jurídica, que recurre a CONAPE para realizar trámites o gestiones, haciendo uso de los servicios que este brinda en virtud de su naturaleza.
- LI) **Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, adscrita a la Unidad del Área de Modernización del Estado.

- m) **Sistema Nacional de Contralorías de Servicios:** Sistema perteneciente a MIDEPLAN, que fungirá como órgano facilitador y especializado, que tiene a su cargo la Secretaría Técnica del Sistema y las Contralorías de Servicios de los órganos y los entes que conforman la Administración Pública, las Contralorías de Servicios pertenecientes a los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones, sus dependencias y órganos auxiliares, las municipalidades, las universidades estatales, las empresas privadas que brindan servicios públicos y la Caja Costarricense del Seguro Social, que se integren al Sistema con la aprobación de los jefes respectivos.
- n) **Enlace Institucional:** Funcionario de CONAPE, designado por el jefe, para que actúe en representación de la institución, como enlace para dirigir y coordinar los esfuerzos de “Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites” a lo interno de cada institución ante la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

TÍTULO II

De la Contraloría de Servicios, su ubicación física, estructura y sus funcionarios

Artículo 3°—Ubicación física de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios estará ubicada en un área de fácil acceso para el usuario dentro de las Instalaciones de CONAPE.

Artículo 4°—Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de un Contralor de Servicios, quien contará con los recursos necesarios (incluye recursos humanos, materiales u otros), para la prestación eficiente de su labor.

Artículo 5°—Nombramiento del Contralor(a) y su personal. El Contralor será nombrado por el Consejo Directivo y su personal subordinado será nombrado por el Secretario Ejecutivo de CONAPE. Para estos nombramientos se utilizarán los mecanismos y procedimientos establecidos en materia de reclutamiento y selección de personal.

Artículo 6°—Requisitos de nombramiento. El (la) Contralor/a de Servicios deberá de contar al menos con los siguientes requisitos:

- a) Poseer 3 años de experiencia en la institución en que labora.*
- b) Poseer un grado mínimo de licenciatura en alguna carrera afín a su puesto, que lo faculte técnicamente para desempeñar sus funciones a cabalidad.*
- c) Estar incorporado(a) al Colegio respectivo cuando el mismo se encuentre legalmente constituido.*

* Estos requisitos los establece taxativamente el decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN en su artículo 11.

TÍTULO III

De los objetivos

Artículo 7°—Objetivos Generales.

1. Promover con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de servicios públicos que brinda la Comisión Nacional de Préstamos para Educación.
2. Contribuir a que la prestación del servicio público funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios.
3. Brindar la información que los usuarios requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Artículo 8°—Objetivos Específicos:

- 1) Propiciar en los distintos órganos y dependencias que conforman la Institución la creación y el mantenimiento actualizado de normas y procedimientos que garanticen la excelencia en la prestación de los servicios que se ofrecen.
- 2) Contribuir a desarrollar en los distintos órganos y entes que conforman CONAPE, labores sistemáticas y permanentes de modernización, tanto en su organización administrativa como en su gestión, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 3) Facilitar medios para propiciar dentro de la sociedad, una cultura participativa, que contribuya positivamente en los procesos de prestación y mejoramiento de los servicios públicos que brinda la Institución.
- 4) Velar porque los funcionarios presten los servicios con el debido respeto a la dignidad humana, que como usuario le asiste al ciudadano.

TÍTULO IV

Del impulso procesal

Artículo 9°—Impulso procesal. La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias y solicitar la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10°—Colaboración y coordinación de otras dependencias. Todas las dependencias y funcionarios/as de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Si un funcionario o dependencia se negare a brindar información, auxilio o no aplique las recomendaciones de la Contraloría, ésta podrá solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato. Ese superior deberá prestar la atención debida a las peticiones de la Contraloría de Servicios y velará porque se cumpla con lo solicitado, salvo que existan argumentos que justifiquen actuar contrariamente, situación que deberá informar, debidamente documentado a la Contraloría de Servicios.

Artículo 11°—Asesoría. El Contralor(a) podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

TÍTULO V

De las funciones de la Contraloría

Artículo 12°—Funciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- a) Verificar que la entidad cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios respecto del servicio que se brinda, de manera tal, que les permita canalizar rápidamente sus inquietudes.

- b)** Velar porque los funcionarios de CONAPE cumplan 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.

- c)** Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, un plan anual de trabajo, avalado por el Secretario Ejecutivo, que sirva de base para el informe anual de labores del año respectivo. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año a la Secretaría Técnica.
El plan de trabajo deberá contar con el aval del Consejo Directivo antes de su remisión.

- d)** Presentar al Consejo Directivo con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores utilizando la guía metodológica propuesta por la Secretaría Técnica. Dicho informe será presentado 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 Secretario Ejecutivo para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto de los servicios públicos que se prestan en CONAPE, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.

- g)** Vigilar porque la Institución ofrezca pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
- h)** Supervisar y evaluar en CONAPE, 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.
- j)** Promover ante el Secretario Ejecutivo los procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos de la Institución, en coordinación con el Departamento de Planificación y con el enlace institucional según lo establece el 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 ejecutadas para resolverlas.
- l)** Informar al Secretario Ejecutivo, cuando 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.

- m) Elaborar y aplicar periódicamente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y sugerencias sobre las mejoras requeridas.

TÍTULO VI

Del Manual de Servicio al Cliente y otras responsabilidades

Artículo 13°—Manual de Servicio al Cliente. La Contraloría deberá elaborar y poner a disposición de la institución un Manual de servicio al cliente interno y externo de CONAPE, donde se establezcan las condiciones de actitud y aptitud, que deben cumplir los funcionarios al atender a los usuarios del servicio que se presta.

Artículo 14°—Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales. La Contraloría de Servicios aplicará estándares de calidad que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, según los requerimientos de los usuarios internos y externos. Los resultados de la aplicación de dichos estándares de calidad serán incluidos en el informe anual de labores que se envía a la Secretaría Técnica.

Los estándares de calidad se definirán basados en los siguientes indicadores: oportunidad, confiabilidad, honestidad y aquellos que midan aspectos relacionados con el servicio al cliente.

TÍTULO VII

De los usuarios y el procedimiento para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias

Artículo 15°— El usuario y sus derechos. El usuario es toda persona física o jurídica que demande los servicios que presta CONAPE y tiene derecho a:

a) Relación Personal: el usuario debe saber con exactitud quién es el funcionario o persona que le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.

b) Información: La información que se brinda al usuario debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.

c) Indiscriminación: El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.

d) Garantía del Servicio: Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.

e) Condiciones: El lugar donde se preste el servicio debe ser adecuado para ofrecerle al usuario la mayor comodidad posible: ventilación, limpieza, iluminación.

f) Gestiones: El usuario podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios a presentar sugerencias, consultas, reclamos, quejas y denuncias.

g) Continuidad del servicio público: En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio que presta CONAPE.

h) Confidencialidad: La Contraloría de Servicios garantizará la mayor confidencialidad en el uso de la información que reciba, para tales efectos y mantendrá la reserva o secreto de la identidad del usuario, especialmente cuando el usuario lo solicite o se considere

que, como consecuencia de las investigaciones, se pueda ver afectada la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele.

i) Cualquier otro que el ordenamiento jurídico le otorgue.

Artículo 16°—Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los/as usuarios/as. 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 (nombre completo y número de cédula).
- b) Lugar de residencia.
- c) Detalle de las inconformidades, denuncias o sugerencias.
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.
- f) Indicación de la gestión que se espera de la Contraloría de Servicios de CONAPE.
- g) Señalar lugar para notificaciones (número teléfono de habitación, trabajo, fax y correo electrónico).

De todo asunto que tramiten se levantará un expediente debidamente numerado y foliado, que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final. Del resultado se informará al usuario.

Artículo 17°—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 resolver y contestar al usuario, en un plazo máximo de cinco días hábiles, a partir de que se reciba la inconformidad o denuncia.

Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios previa autorización del Secretario Ejecutivo 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 de lo cual se deberá informar al usuario.

Artículo 18°—Deber de informar. Las resoluciones sobre las inconformidades planteadas deberán ser comunicadas al usuario en forma escrita o verbal, salvo casos de excepción que deberán estar debidamente justificados en el expediente respectivo.

La Contraloría 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 a la unidad o funcionario responsable involucrado, el cual deberá ser rendido en un plazo perentorio no mayor de 3 días. El resultado de ésta gestión deberá ser comunicado al usuario en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta, deberá dejarse constancia en el expediente.

Artículo 19°—Suspensión de la tramitación de un caso. La Contraloría suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho se traslade a otra instancia administrativa o judicial competente para resolver, acto sobre el cual deberá quedar explícito en el expediente abierto del caso y así se lo notificará al usuario demandante.

Artículo 20°—Casos de atención colectiva. Si en relación con un mismo tema o problema se presentan varias denuncias, la Contraloría tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

TÍTULO VIII

Régimen disciplinario

Artículo 21°—Responsabilidad disciplinaria. La negativa o negligencia de los funcionarios a informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento que ésta le hiciera; el incumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con lo que señala el Reglamento Autónomo de Trabajo, Código de Trabajo y demás normas concomitantes.

Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará la documentación pertinente a la Sección de Recursos Humanos para que realice el procedimiento disciplinario, siguiendo las reglas del debido proceso.

Artículo 22°—Sanciones. Las violación a los deberes impuestos por este reglamento por cualquier funcionario incluyendo al Contralor de Servicios, serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Reglamento Autónomo de Trabajo de CONAPE, Código de Trabajo, y demás normas supletorias y concomitantes.

TÍTULO IX

Disposiciones finales

Artículo 23°—Vigencia. Este reglamento rige a partir de su publicación en el Diario oficial La Gaceta.

Aprobado por el Consejo Director en sesión _____, artículo _____ del _____.