

Decreto N° 34969-RE

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA EN EJERCICIO Y EL MINISTRO a.i. DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 140, incisos 3, 8 y 18 de la Constitución Política; en el artículo 28.2 b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 de 2 de mayo de 1978; en la Ley de Planificación Nacional N°5525 del 2 de mayo de 1974 y sus reformas, en la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N°7319 del 17 de noviembre de 1992, en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N°8220 del 4 de marzo de 2002, en los artículos 7, 10 y 13 inciso e) de la Ley General de Control Interno, N°8292 de 31 de julio de 2002 y el Decreto N°34587-PLAN del 27 de mayo de 2008.

Considerando:

- 1°-** Que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto debe avanzar en la modernización de los servicios que ofrece a los ciudadanos, con el objetivo de hacerlos más eficientes, de conformidad con los principios que rigen la Institución.
- 2°-** Que el servidor público debe ser –ante todo- un servidor para los administrados en general, y en lo particular, para cada administrado que con él se relacione en virtud de la función que desempeña; así como, que cada administrado considerado como caso individual, representa a la colectividad de la cual el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar, según lo establece el Artículo 114 de la Ley General de la Administración Pública.
- 3°-** Que la Ley N°7319 asigna a la Defensoría de los Habitantes de la República, la función primordial de coadyuvar al Estado y a sus instituciones a defender los principios, valores y derechos de los habitantes del país, en virtud de lo cual los órganos públicos están obligados a colaborar con dicha Institución, en el cumplimiento de sus funciones.
- 4°-** Que es necesario profundizar en mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de los servicios públicos que brinda este Ministerio, con miras a lograr la satisfacción del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos.

5º- Que es necesario fortalecer los mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad, individual o colectiva, acerca de la calidad de los servicios que recibe en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y en las Representaciones de Costa Rica en el exterior.

6º- Que el control de calidad de los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y sus Representaciones en el Exterior, requiere del establecimiento de instrumentos y mecanismos de evaluación y seguimiento mediante la aplicación de estándares e indicadores que permitan detectar sus deficiencias y promover medidas correctivas orientadas a su mejoramiento.
Por tanto,

Decretan:

El siguiente

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO**

Artículo 1º Propósito. El propósito de este Reglamento es regular la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, adscrita a la Dirección General Administrativo-Financiera.

Artículo 2º Obligación de colaboración. Todas las dependencias y funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y las Representaciones de Costa Rica en el exterior, 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 que no brinde su colaboración cuando le sea solicitada, o el incumplimiento del presente Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en el Reglamento Autónomo de Servicio y Organización del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, así como en el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento para los funcionarios amparados al Régimen de Servicio Civil; y en el Estatuto de Servicio Exterior y su Reglamento para el Personal del Servicio Interno y del Servicio Exterior.

Artículo 3º Estructura. La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad y dirección de un Contralor, y la integra además, el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Artículo 4º Objetivo. Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el Ministerio funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como el de brindarles la información que requieran para orientar y facilitar su contacto con la Institución.

Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos:

a. Promover una cultura institucional dirigida a la persona como eje central de su actuación, orientada a satisfacer las necesidades de información y orientación al usuario.

b. Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios institucionales.

c. Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las inconformidades.

d. Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.

e. Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.

Artículo 5º Funciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

a. Verificar que el Ministerio cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera que permita mantenerse actualizado con sus necesidades.

b. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de mejoramiento al servicio público, emita la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), 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, un plan anual de trabajo, avalado por el Director General Administrativo-Financiero, 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 Director General Administrativo-Financiero del Ministerio, con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que incluya las recomendaciones 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 Director General Administrativo-Financiero del Ministerio para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento respectivos. 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 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 deberá coordinar con el Enlace Institucional nombrado según el 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 Director General Administrativo-Financiero, procesos de modernización en el Ministerio, así como en los trámites y procedimientos, en coordinación con la Unidad de Planeamiento Institucional y con el Enlace Institucional nombrado por el Jерarca 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.

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 Director General Administrativo-Financiero, 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 cualquier responsabilidad, en conjunto con el Proceso de Recursos Humanos.

m. Informar al Director General Administrativo-Financiero, 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 sin resolver.

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.

ñ. Coordinar la capacitación, en materia de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios, del personal del Ministerio en conjunto con el Proceso de Recursos Humanos.

Artículo 6° Potestades. Para el cumplimiento de sus funciones el (la) Contralor (a) de Servicios podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrá 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 dependencia administrativa, se le comunicará al (la) Contralor (a) de Servicios.

c. Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de sus funciones, para lo cual trabajará en coordinación con las diferentes dependencias administrativas.

Artículo 7° Dotación de recursos. Para el cumplimiento de sus funciones, la Dirección General Administrativa-Financiera, deberá dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento.

Artículo 8° Ubicación física de la Contraloría de Servicios. La ubicación física de la Contraloría de Servicios estará en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público. Asimismo, el espacio físico contará al menos con los requisitos mínimos establecidos en materia de salud ocupacional, y accesibilidad para el usuario.

Artículo 9° Manual de servicio al cliente. La Contraloría de Servicios pondrá a disposición de la institución 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).

Artículo 10° 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, 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 envía a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio de MIDEPLAN.

Dichos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad.

Artículo 11° Presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios. Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de Servicios, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución y sobre las actuaciones de los funcionarios cuando en el ejercicio de sus labores estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo cual se hará observando el debido proceso para las partes involucradas.

Podrán plantearse requiriendo a la Administración la reserva o secreto de la identidad del usuario, 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 12° 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. En este último caso el Contralor de Servicios levantará el acta respectiva. Los requisitos que deben contener las citadas gestiones son los siguientes:

- a. Identificación del usuario.
- b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba.

Artículo 13° Plazos 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 hábiles, a partir del día siguiente de recibida la gestión.

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 14° Informes y recomendaciones. Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos al Director General Administrativo Financiero, quien estará facultado para tomar las acciones que en estos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio.

Artículo 15° Asesoría. El Contralor de Servicios podrá requerir la asesoría de los funcionarios internos o externos que estime necesarios para su desempeño. En el caso de la asesoría legal, ésta le será brindada por la Jefatura de la Asesoría Jurídica.

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

Artículo 17° Régimen disciplinario. Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Código de Trabajo, Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, Estatuto de Servicio Exterior y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicio y Organización del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y demás normas concomitantes.

Artículo 18° Vigencia. Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, a los dos días del mes de diciembre del dos mil ocho.

PUBLÍQUESE,



Francisco Antonio Pacheco Fernández



Edgar Ugalde Álvarez

El Ministro a.i. de Relaciones Exteriores y Culto

