

REGLAMENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE INCOP

CAPITULO I De la Contraloría de Servicios

ARTICULO 1°.- De la Creación de la Contraloría de Servicios. Créase con base en el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN la Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, cuyo objetivo es fomentar una cultura de relación óptima entre la Institución y el usuario

ARTICULO 2°.- Del Contralor de Servicios. La Contraloría de Servicios estará a cargo de un Contralor de Servicios, el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza. Además desempeñará su puesto sin recargo de funciones.

ARTÍCULO 3°.- Requisitos de nombramiento. El Contralor de Servicios deberá de contar con los siguientes requisitos:

- a) Poseer 3 años de experiencia en labores similares al cargo. el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico.
- b) Poseer un grado mínimo de licenciatura.

Estar incorporado al Colegio respectivo cuando el mismo se encuentre legalmente constituido.

ARTICULO 4°.- Atribuciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, tendrá las

siguientes atribuciones, sin dejar de lado lo que se establece en el Decreto anteriormente citado:

- a) Verificar que se cuente 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 del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, 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 del INCOP con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, 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 Institucional del INCOP para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a

REGLAMENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE INCOP

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 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 entre el INCOP y los usuarios, 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 - Contraloría de Servicios a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
- j) Promover ante el jerarca procesos de modernización en el INCOP, así como en los trámites y procedimientos, en coordinación con la Unidad de Planificación y con esta Contraloría de Servicios, 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, 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.

ARTICULO 5°.- De los deberes del Contralor. La Contraloría de Servicios será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias del INCOP y requerir la información para el cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 6°.- De los trámites de quejas y denuncias. El Contralor de Servicios tendrá a su cargo tramitar las denuncias y quejas que se presenten por cualquier persona física o jurídica, que en forma directa o indirecta utilice los servicios del INCOP, incluyendo los servicios concesionados.

Para el trámite de estas, podrán plantearse por escrito o en forma verbal y deberán referirse a la prestación de servicios y actuaciones de funcionarios, cuando con ellos se vean afectados los intereses de un particular.

ARTICULO 7°.- Potestades del Contralor de Servicios. El Contralores(as) de Servicios para cumplir sus funciones podrá actuará 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 del INCOP, 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 INCOP, 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 servicio institucional.

Solicitar a los funcionarios o empleados de INCOP, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas

ARTICULO 8°.- Ubicación física de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios tendrá su sede en Puerto Caldera, en los demás lugares que administra el INCOP, igualmente será la Contraloría de Servicios quien servirá de enlace con los usuarios.

Su 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.

ARTICULO 9°.- Dotación de recursos. Para el cumplimiento de sus funciones los jefes 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 jefe 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 14 del decreto ejecutivo N 34587- PLAN.

ARTICULO 10°.- Establecimiento de estándares de calidad de los servicios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico. La Contraloría de Servicio del INCOP 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 se envía a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

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.

ARTICULO 11°.- De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios. Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de Servicios del INCOP, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando

REGLAMENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE INCOP

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.

La denuncia se planteará en una boleta que al efecto emitirá la Contraloría de Servicios y que contará con un expediente apropiado.

CAPITULO II

De los usuarios

ARTICULO 12 Requisitos para la presentación de las denuncias. 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.

Cualquier referencia o elementos de prueba.

ARTICULO 13°.- 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.

ARTICULO 14°: De la colaboración con el Contralor de Servicios. Todos los funcionarios del INCOP deberán colaborar con la Contraloría de Servicios, quien, por la índole de sus funciones no puede retrasar injustificadamente la solución de conflictos entre el INCOP y los usuarios.

Aquel funcionario que incumpla con una solicitud de la Contraloría de Servicios podrá ser remitido al Área de Administración del Capital Humano, por incumplimiento de deberes en aquellos casos en que injustificadamente retrase o incumpla con rendir los informes que solicite la Contraloría de Servicios.

ARTICULO 15°.- Faltas graves de un funcionario. En aquellos casos en que la Contraloría de Servicios detecte faltas sumamente graves de un funcionario, lo informará inmediatamente a la Gerencia General para que inicie el procedimiento disciplinario.

ARTICULO 16°.- De la presentación de los informes. Una vez que la Contraloría de Servicios cuente con el informe o informes solicitados, procederá a presentar su resolución, debidamente fundamentada, con exposición de los hechos, fundamentos de derecho y su decisión final,

REGLAMENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE INCOP

enviándola a la Gerencia General quien aprobará la misma, o bien podrá apartarse salvo mejor criterio, devolviéndose a la Contraloría de Servicios para que se notifique al afectado lo resuelto. Las denuncias deberán resolverse en un plazo no mayor de cinco días hábiles, 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.-

En los casos que tengan que ver con los servicios concesionados deberá remitirse una copia al encargado de la Unidad Técnica de Supervisión y Control.

ARTICULO 17°.- Continuidad, calidad y atención del servicio. En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

ARTICULO 18°.- De la discreción de la información recibida. El Contralor de Servicios deberá mantener un registro de control y seguimiento de todas las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias presentadas, resumiéndose los resultados, y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución, así como la respuesta que se le brindó. No obstante, en ciertos casos puede hacer uso de lo descrito en el artículo 20 del Decreto No. 34587-PLAN.

Deberá remitir un informe semestral al Jeraarca de la Institución con copia al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, así como a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, según la normativa vigente, no obstante, deberá rendir informes cuando entes externos o internos así se lo soliciten.

ARTICULO 19°.- Derogatoria. Este Reglamento deroga el anterior publicado en la Gaceta No.31 del miércoles 13 de febrero de 2008.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Aprobado por Junta Directiva mediante acuerdo No.1 tomado en sesión 3844 del 09 de julio del 2013 y fue publicado en el Diario Oficial la Gaceta No.159 del 21 de agosto 2013