



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 1 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

**REGLAMENTO DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE INCOP**

**CAPITULO I
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE INCOP**

ARTICULO 1.- De la Creación de la Contraloría de Servicios. Créase la Contraloría de Servicios del INCOP como órgano adscrito a la Presidencia Ejecutiva del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, según las estipulaciones previstas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (Nº 9158 de 8 de agosto de 2013), a fin de promover, con la participación de los usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el INCOP.

Que mediante esta Ley se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de los usuarios de los servicios que brinda el INCOP. También apoya, complementa, guía y asesora al Presidente Ejecutivo, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos del INCOP, así como la calidad en los servicios prestados.

ARTICULO 2.- Independencia de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios de INCOP, ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del Presidente Ejecutivo y los demás componentes de la administración activa del INCOP; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 2 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

normativa interna del INCOP, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

ARTICULO 3.- Del Contralor de Servicios. La Contraloría de Servicios del INCOP, estará a cargo de un Contralor de Servicios nombrado por parte del Presidente Ejecutivo el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza. Además, desempeñará su puesto sin recargo de funciones.

Al Contralor de Servicios se le reconocerá los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en el INCOP y conforme a las leyes que apliquen, según sea procedente.

ARTÍCULO 4.- Requisitos de nombramiento del Contralor de Servicios

El Contralor de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la parte portuaria.
- b) Poseer el grado de licenciatura o maestría en una carrera afín con las competencias y funciones del INCOP.
- c) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- d) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda el INCOP.
- e) Poseer reconocida solvencia moral.
- f) Demostrar un comportamiento ético de acuerdo a los valores y principios del INCOP.

ARTICULO 5.- Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios del INCOP podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones. Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios del INCOP o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, se trasladará a la auditoría del INCOP.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 3 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

ARTICULO 6.- Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios del INCOP.

La Contraloría de Servicios del INCOP podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice, de conformidad con sus competencias.

ARTICULO 7.- Seguimiento a las recomendaciones de la Contraloría de Servicios del INCOP.

Cuando la Contraloría de Servicios del INCOP emita una recomendación a una o varias unidades del INCOP respecto de los servicios institucionales, éstas deberán tramitarla con la celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan, conforme lo que disponga en lo conducente la LEY 9158, y este Reglamento. Asimismo, la Contraloría de Servicios velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas realizando evaluaciones trimestrales de lo cual informará lo pertinente al Presidente del INCOP cuando se estime necesario

ARTICULO 8.- 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 9.- Potestades del Contralor de Servicios del INCOP.

Para cumplir sus funciones, el Contralor de servicios del INCOP podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos del INCOP, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 4 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de los usuarios de INCOP.

- b) Obtener de los funcionarios y diferentes órganos y unidades administrativas del INCOP, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de los funcionarios o usuarios, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- c) Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- d) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
- e) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por los usuarios.
- f) Requerir por parte de los diferentes órganos y unidades administrativas del INCOP, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias para el cumplimiento cabal de sus funciones.

ARTÍCULO 10.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones del Contralor de Servicios del INCOP. El Contralor de Servicios no podrá:

- a) Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de Contralor de Servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el reglamento, autónomos de servicios o normas del INCOP.
- b) Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 5 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto.

ARTÍCULO 11.- Ubicación física de las Contralorías de Servicios. La Contraloría de Servicios del INCOP, se ubicará en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y deben ser de fácil y adecuado acceso para la atención de los usuarios. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

ARTICULO 12.- Funciones del Contralor de Servicios del INCOP. Las funciones de la persona contralora de servicios serán las siguientes:

- a) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- b) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría de Servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
- c) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias del INCOP, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- d) Asesorar al Presidente Ejecutivo del INCOP, en el campo de su competencia.
- e) Proponer al Presidente Ejecutivo recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- f) Atender oportunamente las gestiones que presenten los usuarios sobre los servicios prestados en el INCOP, procurar y/o gestionar una solución a estos.
- g) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- h) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades del INCOP.
- i) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 6 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

- j) Elaborar el proyecto del presupuesto y del Plan Anual Operativo de la Contraloría de Servicios del INCOP.
- k) Ejecutar el presupuesto de la Contraloría de Servicios.
- l) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- m) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.
- n) Informar al Presidente Ejecutivo sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.
- o) Recomendar al Presidente Ejecutivo la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el INCOP, así como de procesos de modernización de los mismos.
- p) Atender oportunamente las gestiones que presenten los usuarios sobre los servicios del INCOP, procurar y/o gestionar una solución a estos. Para ello gestionará con las instancias responsables de brindar los servicios, la atención de las inconformidades según los plazos establecidos en la LEY 9158 y en este reglamento.
- q) Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.
- r) Participar en las diferentes Comités o Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.
- s) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a los usuarios.
- t) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación con los usuarios del INCOP, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- u) Suministrar al Presidente Ejecutivo la información que se le requiera en la redacción de su Informe anual.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 7 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

CAPITULO II

DE LOS USUARIOS

ARTICULO 13.- Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios del INCOP. 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 por INCOP 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.

Las inconformidades, denuncias o sugerencias, podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal. Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- Los hechos denuncia u omisiones deberán ser expresados en forma clara y precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación: el momento y lugar en que ocurrieron tales hechos y el sujeto que presuntamente los realizó.
- Señalar la posible situación irregular que afecta la Hacienda Pública por ser investigada.
- El denunciante deberá indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado.
- Deberá adjuntar documentación pertinente y suficiente como prueba de lo denunciado en original y copia para ser confrontados.
- Para la identificación del usuario bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.

ARTÍCULO 14.- Deberes de los usuarios. Son deberes de los usuarios los siguientes:

- Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios del INCOP.
- Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 8 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

- c) Hacer un uso adecuado de los servicios.
- d) Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes del INCOP que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

ARTICULO 15.- Derechos de los usuarios. Son derechos de los usuarios los siguientes:

- a) Recibir del INCOP servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- b) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben del INCOP y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen.
- c) Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes del INCOP que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- d) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones del INCOP deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de los usuarios, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 16.- Denuncias anónimas. - Para el caso de las denuncias anónimas, la Contraloría de Servicios de INCOP valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la Contraloría de INCOP trasladará el caso al órgano competente, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la LEY 9158.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 9 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

CAPITULO III
DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INCOP

ARTICULO. -17 Promoción de las Políticas de Calidad de Servicios. Es responsabilidad del Presidente Ejecutivo del INCOP, apoyar la gestión de la Contraloría en su función de evaluar los servicios de la institución y coadyuvar en la adopción de políticas de mejora de la calidad en su prestación, conforme se establece en los artículos 14 inciso 13), artículos 33), 34) y 35) de la LEY 9158.

La Contraloría de Servicios promoverá en el INCOP la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan.

Para ello, la Contraloría de Servicios podrá establecer y aplicar procesos de evaluación continúa de los servicios, con el fin de asesorar al Presidente Ejecutivo en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Presidente Ejecutivo del INCOP, deberá dotar a las Contraloría de Servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento.

ARTÍCULO. -18 Estándares de calidad de los servicios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico. Es responsabilidad del Presidente Ejecutivo del INCOP, establecer estándares de calidad de los servicios que brindan a los usuarios. En el cumplimiento de esta responsabilidad, la Contraloría de Servicios de INCOP brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo de esos estándares, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios para dicho fin. La Contraloría de Servicios del INCOP velará por que el INCOP proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que les permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación.

En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como asesora del Presidente Ejecutivo del INCOP.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 10 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

ARTÍCULO 19.- Fiscalización de estándares de calidad. Conforme con las funciones señaladas en el artículo 14 de la ley 9158 y lo dispuesto en el artículo 34 de la LEY 9158, la Contraloría de Servicios del INCOP, velará para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos por el INCOP. En este proceso la Contraloría de Servicios de INCOP informará al Presidente Ejecutivo cuando exista algún incumplimiento o falta de aplicación de los mismos, por parte de las unidades organizacionales internas del INCOP.

ARTÍCULO. -20 Procesos de mejora Continua e innovación de los servicios.

La Contraloría de Servicios de INCOP de Servicios velará porque el INCOP desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de los usuarios.

En este proceso, la Contraloría de Servicios de INCOP de Servicios participará como asesora del Presidente Ejecutivo.

ARTÍCULO. -21 Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios

Para los procesos de mejoramiento continuo de los servicios, la Contraloría de Servicios del INCOP, como unidad asesora del Presidente Ejecutivo, coadyuvará en la elaboración de los instrumentos y técnicas pertinentes de gestión de calidad para la formulación de dichos procesos.

La Secretaría Técnica de MIDEPLAN como órgano administrador del Sistema, será la encargada de proponer directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.

La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio corresponderá al Presidente Ejecutivo del INCOP.

Una vez aprobados, los lineamientos y las directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y serán de aplicación obligatoria.

El Presidente Ejecutivo del INCOP será el responsable de que se cumplan.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 11 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

ARTICULO 22.- Informe al Jerarca institucional de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios del INCOP deberá informar al Presidente Ejecutivo cuando, según las potestades que le otorga el artículo 14 incisos 10) y 12) de la LEY 9158, cuando haya emitido alguna recomendación a alguna instancia responsable de la prestación de un servicio, y a la fecha de vencimiento del plazo, otorgado para su implementación, no se tenga evidencia de su cumplimiento. El informe indicado deberá contener al menos una descripción breve de los hechos denunciados, las acciones tomadas por la Contraloría de Servicios del INCOP, la unidad de INCOP que según corresponda y sea responsable de la implementación y las recomendaciones dadas. Corresponderá al Presidente Ejecutivo tomar las medidas internas respectivas.

ARTICULO 23.- Justificación por ausencia de aval al Informe anual de labores. El Presidente Ejecutivo de INCOP, deberá justificar ante la Secretaría Técnica de MIDEPLAN las razones por las cuales no avala el Informe anual presentado por la Contraloría de Servicios; para lo cual contará con un plazo de 15 días, a partir de la fecha en que dicho informe le fue presentado.

CAPITULO IV
DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

ARTÍCULO 24.- Informe anual del jerarca de cada organización

El Presidente Ejecutivo del INCOP deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.

Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

ARTICULO 25.- Contenido del Informe elaborado por el Presidente Ejecutivo. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 de la LEY 9158, el informe deberá hacer referencia, a las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios del INCOP al jerarca y a los

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 12 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

casos establecidos en el artículo 14 incisos 10) y 12) de la LEY 9158, indicando las que no fueron avaladas y las razones que justifiquen dicha decisión.

CAPÍTULO V
DE LA PRESENTACIÓN
Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL INCOP.

ARTÍCULO 26- Gestión ante la Contraloría de Servicios de los usuarios de los servicios del INCOP. Se entenderá por gestión del usuario ante la Contraloría de Servicios de INCOP toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio. La Contraloría de Servicios del INCOP servirá de enlace entre el usuario y el INCOP para buscar una solución adecuada a la gestión por ella presentada, relativa a la prestación de los servicios institucionales.

ARTÍCULO 27.- Medios para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios del INCOP. El INCOP deberá contar con medios disponibles para que los usuarios puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio.

El INCOP deberá garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a todos los usuarios.

ARTÍCULO 28.- Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios del INCOP. Las gestiones interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios de INCOP de Servicios.

Las unidades administrativas ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios de INCOP, en el ejercicio de sus funciones, deberán resolver esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios de INCOP.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 13 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

Una vez recibida la resolución de la administración, la Contraloría de Servicios de INCOP de Servicios responderá al usuario en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios de INCOP de Servicios del INCOP elevará el asunto al Presidente Ejecutivo, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna del INCOP, de conformidad con el servicio que se brinda.

ARTÍCULO 29.- Deber de las instancias administrativas de brindar información. Es obligación de los funcionarios del INCOP, contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formule la Contraloría de Servicios de INCOP. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

La negativa o negligencia de informar a la Contraloría de Servicios de INCOP ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la Contraloría de Servicios de INCOP, considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al Presidente Ejecutivo para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.

ARTICULO 30.- Traslado de gestiones. Las gestiones que se presenten ante la Contraloría de Servicios del INCOP que luego de un análisis previo y/o acto motivado, no correspondan a las funciones y atribuciones propias de ésta, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la LEY, serán trasladadas para su atención a las instancias internas o externas correspondientes.

Las violaciones que se cometan contra los derechos de los usuarios y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por la Contraloría de Servicios de INCOP a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en INCOP.

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
JUNTA DIRECTIVA

Nombre: Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP		
Código: RGL-CS-01	Versión: V.03	
Fecha de emisión: 21-08-2013	Fecha última modificación: 14-09-2018	Página 14 de 14
Área Responsable: Contraloría de Servicios		

ARTICULO 31.- Confidencialidad de la identidad de los usuarios del INCOP. Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios de INCOP, el usuario podrá solicitar a la Contraloría de Servicios de INCOP resguardar su identidad respecto a terceros; esto, implicará que su identidad no trascienda más allá del ámbito propio y específico de la Contraloría de Servicios del INCOP, para lo cual deberá tomar las medidas de seguridad y privacidad necesarias, siendo que ninguna otra instancia interna o externa a la institución, incluida cualquier instancia jerárquica superior, institución pública o privada, podrá tener conocimiento en ningún momento de la identidad del usuario denunciante o quejosa, salvo en aquellos casos que la ley determine.

La Contraloría de Servicios de INCOP valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

ARTICULO 32.- Derogatoria. Este Reglamento deroga el anterior publicado en el Diario Oficial la Gaceta No.159 del 21 de agosto 2013

Lo anterior de conformidad con el oficio No.CR-INCOP-PE-0885-2017 de fecha 17 de noviembre, 2017 de la Presidencia Ejecutiva y oficio No. CR-INCOP-AL-216-2017 de fecha 01 de noviembre, 2017 de la Asesoría Jurídica.

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

Elaborado por: Contraloría de Servicios	Avalado por Presidencia Ejecutiva:	Oficio: PE-2017-0798 Fecha: 17-10-2017	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: PI-0149-2017 Fecha: 19-09-2017	Acuerdo No.	Acuerdo N° 1 Sesión No. 4093
	Criterio de Asesoría Legal:	Oficio: AL-2017-0216 Fecha: 01-11-2017	Fecha:	25/02/2018