

# INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

## REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

### DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL IMAS

#### Objetivo

El propósito de este reglamento, es brindar un conocimiento sobre la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios, en aras de coadyuvar en el logro de la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio al público, así como en el suministro de la información, mediación, orientación requerida, que facilite el contacto del administrado con la institución. Así como dar cumplimiento del decreto de creación del subsistema de contralorías de servicios.

#### Alcance

El reglamento de la Contraloría de Servicios, se sustenta en la normativa del derecho público, sus leyes, reglamentos y normas conexas vigentes, de acatamiento obligatorio en el accionar de los funcionarios del Instituto Mixto de Ayuda Social.

#### Normas complementarias

Ley 9158 Ley reguladora del sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

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. Ley 8220 y su reglamento. Ley de General de Administración Pública, y otras normativas aplicables.

#### Definiciones

**Administración Pública:** Está constituida por el Estado y los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado.

**Contraloría de Servicios:** Ente responsable de velar por el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que se brindan institucionalmente, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y la administración.

**Coordinación:** Es la acción de conectar medios, esfuerzos, etc., para una acción y éxito común.

**Denuncia:** Declaración pública de algo que se considera injusto, y que requiere de la mediación de las partes para una respuesta oportuna.

**Eficacia:** La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** La capacidad de disponer de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.

**Expediente:** Legajo documental de todas las actuaciones sucesivas y cronológicas que se presenten en la tramitación.

**Funcionario público:** Se entenderá por este al titular del acto administrativo así como aquel funcionario que realice las gestiones necesarias para la tramitación de dicho acto.

**Usuario:** Persona(s) con representación jurídica, que realicen una tramitación, gestión institucional.

## TÍTULO I

### CAPÍTULO ÚNICO

#### **Disposiciones generales**

Artículo 1º—**Creación.** Créase la Contraloría de Servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social, adscrito al Consejo Directivo del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Artículo 2º—**Obligación de colaboración.** Todas las dependencias y funcionarios del IMAS 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, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en el reglamento autónomo de servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Artículo 3º—**Reglas de coordinación.** La Contraloría de Servicios y las Subgerencias institucionales así como las gerencias regionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera. Si un funcionario se negare a brindar información o auxilio a la Contraloría, ésta podrá solicitar el respaldo del superior de aquel, quien le deberá auxilio inmediato, sin perjuicio de que se presente la denuncia formal correspondiente contra el funcionario respectivo, para efectos de la aplicación de la sanción que corresponda.

La contraloría de servicios contará con una manual o instructivo de servicios, donde se integrarán, las formas de atención, tipos, protocolos de servicio, manejo entre otros.

Contará además con un sistema de ingreso de casos en atención , donde se registren , las gestiones llevadas a cabo por la ciudadanía , además pueden de ella extraer información estadística y de informes de casos , pendientes y resueltos que sirvan de base a informes al Consejo Directivo, así como la medición del nivel de atenciones resolutas.

Si entre la Contraloría de Servicios y las unidades institucionales se presentaren divergencias podrá ser abordado por la Gerencia General y valorar una decisión final.

Artículo 4º—**Estructura.** La Contraloría general de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor. Estará integrada por el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Artículo 5º—**Objetivos.** Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el IMAS funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Para ello tendrán los siguientes objetivos específicos:

- Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.
- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- 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.

Ofrecer estrategias novedosas de contacto al público, brindándole acceso a la información y los servicios por el medio que crea más adecuado.

Artículo 6º—**Funciones.** Las funciones de la contraloría de servicios están dadas y ratificadas según Ley de la República número 9158:

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

- 1) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
- 2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.
- 3) Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- 4) Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
- 5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.

7) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.

8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.

15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para

encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

Artículo 7°—**Libre acceso a las dependencias institucionales.** La Contraloría tendrá libre acceso a todas las dependencias del IMAS, así como a los expedientes sociales y administrativos para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el ejercicio de sus funciones podrá visitar las oficinas sin previo aviso y requerir de ellas documentos e información necesarios para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones, así como ejercer la supervisión de la calidad del servicio mismo que podrá ser de insumo en sus recomendaciones.

Artículo 8°—**Nombramiento del Contralor.** El nombramiento del Contralor, es competencia del Consejo Directivo del IMAS, a propuesta del Jeraarca Institucional, y de acuerdo al debido proceso.

Para ser titular del cargo, se requiere:

- Ser costarricense.
- Ser profesional con al menos cinco años de estar incorporado al Colegio respectivo.
- Poseer un alto nivel profesional.
- Poseer un alto grado de discreción.
- Mostrar aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.
- Al menos 5 años de laborar en el IMAS y amplio conocimiento de su funcionamiento.

Artículo 9°—**Actuaciones.** La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias institucionales y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10.—**Trámite.** Las denuncias por mal funcionamiento del servicio serán tramitadas conforme con las siguientes disposiciones:

- Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales.
- La denuncia o consulta podrá ser presentada en forma escrita o verbal. En caso de que sea verbal, la Contraloría deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por el usuario. En todos los casos, las denuncias deberán contener:
  - 1) Identificación del interesado con indicación del lugar o medio apto para recibir comunicaciones.
  - 2) Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría.

- 3) Información y documentos probatorios, si los hubiera.
- 4) Indicación de en qué consiste la intervención que se pretende de la Contraloría.

La información anterior deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades.

De todo asunto que tramiten levantarán un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la respectiva denuncia ante su superior inmediato para que se proceda como corresponde. Asimismo, si la denuncia se tratare de una infracción al régimen disciplinario, será remitida a la gerencia general para las acciones correspondientes informando a su superior de lo actuado. En cualquier momento del procedimiento si se determina que la Contraloría no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al interesado sobre su resultado.

En lo que se refiere a materia de los servicios y tramites, en cuanto a omisiones, canalizaciones sobre los servicios y resoluciones, las oficinas involucradas serán quienes brinden la respuesta y o resolución en tiempo y forma, como dicta la norma. Mismo que deberán enviar copia a la contraloría de servicios para su acervo y revisión de lo actuado.

La inobservancia de este artículo se considerará infracción al régimen disciplinario y contra el funcionario se procederá conforme con lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Servicios.

Artículo 11.—**Declaración.** Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una denuncia, tales como la recepción de prueba, debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de las personas involucradas, tanto en temas de necesidades especiales, apoyos con ayudas técnicas, u otros.

Artículo 12.—**Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.** La Contraloría deberá atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia, excepto los canalizados a las dependencias por la índole del criterio.

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 en un plazo perentorio no menor de 24 horas ni mayor de 5 días, al funcionario responsable y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de ocho días hábiles. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente, para lo cual cada

expediente deberá contar por control interno de una bitácora, con anotación del movimiento y acervo del expediente.

En el caso de asuntos que no sean de su competencia deberá canalizarlas a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente, cuando así exista.

Artículo 13.—**Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría deberán ser remitidos al Consejo Director, quienes estarán facultados para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio.

Artículo 14.—**Asesoría.** El Contralor podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

Artículo 15.—**Deber de discreción.** La Contraloría garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba.

Artículo 16.—**Casos de atención colectiva.** Si en relación con un mismo tema o problema se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

Artículo 17.—**Suspensión de la tramitación de un caso.** La Contraloría suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa, así como por motivos de extrema necesidad.

Artículo 18.—**Deber de registro.** La Contraloría y sus dependencias, deberán mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las denuncias así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

Artículo 19.—**Disposiciones transitorias.** Mientras no exista otra forma o canalización de gestiones in situ o de mayor acercamiento al público que no sean las temporales como ferias, mesas de trabajo etc. El ámbito de la contraloría de servicios del Nivel central tendrá una cobertura del Nivel Nacional.

Aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 556-10-2013, Artículo quinto del 28 de octubre del 2013.

**Publicado en La Gaceta N°2 del Viernes 03 de enero del 2014**