

# **Reforma Creación y Organización Contralorías de Servicios**

Nº23721-PLAN

LA PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

Y EL MINISTRO DE PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA

ECONOMICA,

En uso de las facultades que les confiere el artículo 140, incisos 3) y 18) de la Constitución Política y de conformidad con lo preceptuado por el artículo 28.2.b de la Ley General de la Administración Pública Nº 6227 del 2 de mayo de 1978, por la Ley Nº 5525 del 2 de mayo de 1974 y sus reformas (Ley de Planificación Nacional) y por la Ley del Defensor de los Habitantes, Nº 7319 del 17 de noviembre de 1992;

Considerando:

Primero.-Que mediante decreto ejecutivo 22511 -MIDEPLAN, se crearon las Contralorías de Servicios, cuyo objetivo se centró en la defensa de los derechos de los ciudadanos por medio del mejoramiento en la prestación de servicios de las Instituciones Públicas.

Segundo.-Que es necesario fortalecer y ampliar las funciones y los Contralores de Servicios, estableciendo las instancias y mecanismos de coordinación que permitan integrar un sistema que coadyuve en forma coherente para el logro de las metas de deficiencia y calidad en el desempeño de la gestión pública. Por tanto,

DECRETAN:

Artículo 1º.-Se reforman los artículos 2º, 3º, y 8º del decreto Nº 22511-MIDEPLAN, del 7 de setiembre de 1993, Creación y Organización de las Contralorías de Servicios, para que en adelante se lean así:

"Artículo 2º.-El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios estará integrado por:

a) El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica a través del Área de Evaluación y Seguimiento, la cual actuará como Secretaria Técnica del Sistema. Corresponde a esta Secretaria impulsar la organización y operación de las Contralorías de Servicios.

b) Las Contralorías de Servicios de las Instituciones Públicas.

Artículo 3°.-Corresponderá, a las Contralorías de Servicios las siguientes funciones:

a) Atender, gestionar y dar seguimiento a las denuncias presentadas por los usuarios, con el objeto de darles solución y garantizar los derechos de los ciudadanos.

b) Vigilar la debida prestación de servicios, identificando deficiencias y situaciones de conflicto con el propósito de emitir las recomendaciones pertinentes ante el Superior Jerárquico.

c) Presentar propuestas ante el Superior Jerárquico para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.

d) Coordinar la aplicación, con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, de procesos de reforma institucional y simplificación de trámites, relativos a la prestación de servicios.

e) Promover la creación, coordinación, seguimiento y evaluación de los programas específicos sobre información y orientación de servicios públicos. Para el cumplimiento de estas actividades se tomarán en consideración las condiciones del órgano o institución pública en el que la Unidad se desenvuelve, así como las de sus diversas dependencias.

f) Organizar y coordinar mecanismos de información y orientación dirigidos a los usuarios de los servicios que presta la institución pública.

g) Elaborar, mantener actualizado y divulgar un "Manual de Servicios", el cual deberá contener información clara en cuanto a los derechos y obligaciones de los usuarios.

h) Presentar informes semestrales ante el Superior Jerárquico, sobre las actividades desempeñadas por la Contraloría de Servicios. Copia de los informes será remitida al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y a la Defensoría de los Habitantes, durante el mes siguiente a su emisión.

i) Promover la creación de funciones contraloras en las dependencias físicamente desconcentradas y ejercer supervisión técnica sobre las mismas, a fin de que cumplan eficaz y eficientemente con sus objetivos.

j) Toda otra función encomendada por el Superior Jerárquico, relacionado con el mejoramiento en la prestación de servicios de la Institución Pública en el que la Contraloría de Servicios se desenvuelve.

k) Recomendar y promover la suscripción de convenios de cooperación y coordinación con la Defensoría de los Habitantes y otras Instituciones a fin de facilitar el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

Artículo 8º.-Las Contralorías de Servicios actuarán en lo relativo a prestación de servicios como unidades de coordinación con la Defensoría de los Habitantes, a la cual deberá apoyar mediante el aporte de información periódica o cuando le sea solicitado, sobre los asuntos atendidos y mejoras realizadas para la buena prestación de los servicios al usuario.

[Ficha del artículo](#)

Artículo 2º.-Rige a partir de su publicación.

Disposición transitoria Transitorio único.--Aquellas Instituciones Públicas que aún no hayan designado su Contralor de Servicios, deberán hacerlo dentro del mes siguiente a la publicación de este Decreto.

[Ficha del artículo](#)

[Ir al principio del documento](#)