

Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría Institucional de
Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes
N° 39476 MOPT

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Y EL MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

En uso de las facultades que les confiere el artículo 140, incisos 3) y 18), artículo 146 de la Constitución Política, artículo 1, 2, 3, 12 y 19, 46, de la Ley N ° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del 1 O de setiembre de 2013, artículos 4, 11, 13, 27, artículo 28 inciso 2. Acápite b). Ley 6227, Ley General de la Administración Pública del 2 de mayo de 1978.

Considerando:

1- Que el Ministerio de Obras Públicas y Transportes 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.

5- 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 Obras Públicas y Transportes.

6- Que el control de calidad de los servicios del Ministerio Obras Públicas y Transportes, 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:

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Términos o Abreviaturas

Persona usuaria: persona que requiere de los servicios institucionales.

Ley: Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 8292, Ley de Control Interno, Ley No. 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento.

RAS: Reglamento Autónomo de Servicios

MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política económica.

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio.

Gestionante: usuaria(o).

Artículo 2° La Contraloría Institucional de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes es un órgano adscrito al Ministro.

Artículo 3°-Actuaciones. Asesorar al jerarca o encargados de tomar las decisiones. La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias institucionales, requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 4°-Obligación de colaboración. La Contraloría de Servicios tiene libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, excepto los secretos de estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por el ordenamiento jurídico así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.

Artículo 5°-Reglas de coordinación. La Contraloría Institucional de Servicios y las diferentes áreas que conforman el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando así se requiera. Si un funcionario/a se negare a brindar información o auxilio a la Contraloría Institucional de Servicios, ésta podrá solicitar el respaldo del Superior Jerárquico inmediato ante la negativa de un funcionario/a o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar la atención debida, quedando a discreción del Despacho del Ministro si abre o no un Órgano Director.

Artículo 6°-Objetivos

Objetivo General: Incrementar la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados. Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de las organizaciones públicas o empresas privadas que brindan servicios públicos, inscritas en el Sistema, por medio del establecimiento de sus derechos.

Objetivos Específicos:

1. Propiciar en las dependencias que conforman la Institución, la modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos a fin de garantizar su eficiencia y eficacia.

2. Contribuir al desarrollo de técnicas para la modernización sistemática de la gestión, a fin de garantizar calidad y mejora, eficiencia y eficacia en los servicios que demandan los usuarios.

3. Velar porque los funcionarios (as) brinden los servicios atendiendo el alto respeto a la dignidad humana que como ciudadano(a) usuario/a le asiste.

4. Asesorar a Directores y las jefaturas cuando se requiera o lo soliciten, en procura de

incrementar la calidad en los servicios prestados.

Artículo 7°-Estructura. La Contraloría de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes deberá contar con al menos dos funcionarios regulares con independencia funcional para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentan en la normativa interna del Ministerio, tales como manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

Artículo 8°-Infraestructura física de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios debe ubicarse 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 las personas usuarias. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

Nombramiento de los Servidores

Artículo 9°-Nombramiento del Contralor/a. El Contralor/a, será nombrado (a) mediante los procedimientos ordinarios de la organización, según los lineamientos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos, este cargo no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo con estabilidad laboral. Será un(a) funcionario(a) regular de la organización y no de confianza.

Título III

De las funciones

Artículo 10°-Funciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

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 el MOPT, sus procedimientos y los modos de acceso a los trámites.

2.-Velar por el efectivo cumplimiento de las directrices emanadas por MIDEPLAN y de autoridades superiores de la institución en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

3.-Presentar al Ministro 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 Ministro. 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 Contrataría 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 Contrataría Institucional 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 Ley W 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contratarías de Servicios 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 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 43; Ley 8220 Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, artículo 6 y en los reglamentos internos aplicables.

8.-Evaluar 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.-Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen 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 las personas usuarias. En este proceso, la contraloría de servicios participará como asesora del jerarca organizacional conforme a su naturaleza.

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 Institucional de Servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

12.-Informar al Ministro cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría Institucional 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. 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 al funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

16.-Mantener debidamente actualizado un Manual de Servicios al Usuario, que se encuentran en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, así como poner a disposición de los usuarios la información de los servicios que brinda el MOPT, en forma presencial y en línea; establecidos en la página Web del MOPT.

17.-Cumplir con la legislación vigente y con las normas y procedimientos establecidos en materia de su competencia, dictadas por los entes competentes; así como, velar por el cumplimiento en las dependencias que conforman la Institución.

18.-Participar activamente en Consejos, Comisiones, Juntas Directivas y demás órganos que la normativa vigente estipule o por instrucción de los Jerarcas del Ministerio.

19. Brindar asesoría a diferentes personas e instancias del MOPT en el campo de su competencia, cuando así lo soliciten.

20.-La Contraloría de Servicios promoverá la elaboración y divulgación de estrategias de calidad de los servicios que brindan. Para ello, esta Dependencia podrá establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al Jefe de la Dependencia en la elaboración y el establecimiento de políticas para mejorar el servicio a las personas usuarias.

21.-Rendir informes periódicos ante el Ministro, Ministerio de Planificación Nacional y

Política Económica y a la Defensoría de los Habitantes, según corresponda y sea solicitado.

22.-Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiere.

23. Velar por que se cumplan las normas y directrices emitidas por el órgano rector

del sistema y relacionadas con el área de su competencia.

24. Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias, por iniciativa propia o a petición de autoridades superiores.

Título IV

De las Obligaciones

Artículo 11°-Obligación de elaborar un plan de trabajo y rendir informes. La Contraloría Institucional de Servicios deberá elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por el Ministro. Asimismo, deberá remitir ante ese Jefe de la Dependencia un informe anual de labores para su evaluación.

Artículo 12°-Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales. La Contraloría de Servicios velará por que la organización a la que pertenece proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que le 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 esta Dependencia funge como asesora del jerarca.

Artículo 13°-Informes y recomendaciones.

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

Artículo 14°-Deber de registro. La Contraloría Institucional de Servicios deberá 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. De toda inconformidad, consulta o denuncia se deberá levantar un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Título V

De las personas usuarias

Artículo 15°-De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.

1. Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría Institucional de Servicios, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución y 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.

2. Al presentar su gestión ante la contraloría de servicios, la persona usuaria podrá solicitar a la Contraloría de Servicios guardar confidencialidad sobre su identidad.

3. La contraloría de servicios 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.

4. Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio.

5. Las organizaciones deberán garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria.

6. La persona usuaria podrá plantear quejas respecto de los servicios recibidos por parte del Departamento que los brinda y sobre las actuaciones del personal o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente la imagen institucional.

7. La persona usuaria tendrá derecho de recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes del MOPT que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, los entes que brindan servicios 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 las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Artículo 16°-Requisitos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los/as usuarios/as. 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 la inconformidad o queja.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Firma de la persona usuaria.

Aportar los documentos probatorios de acuerdo a la normativa vigente.

g. Recibido el trámite en la Contraloría de Servicios, el (la) funcionario (a) de esta Dependencia deberá verificar la información y documentación presentada y prevenir por única vez y por escrito, sea que complete los requisitos omitidos o aclarar la información. Lo anterior suspenderá el plazo y le otorga a la persona usuaria hasta diez días para subsanar o aclarar la omisión o el error.

h. La información anterior deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades y normativa legal vigente.

Artículo 17°-Del plazo para resolver. Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder ésta 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.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

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

Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución

fundada, la cual deberá comunicarse a la persona usuaria por cualquier medio disponible.

Artículo 18°-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. 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, deberán responder de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo anterior.

Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por las contralorías de servicios a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en cada organización.

Artículo 19°-Suspensión de la tramitación de un caso. La Contraloría Institucional, suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa o judicial competente para resolver.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios del MOPT o cuando se trate de asuntos propios de la Auditoría Interna de la Institución, se realizará un Traslado de Correspondencia a la unidad competente.

Título VI

Régimen Disciplinario

Artículo 20° - Régimen disciplinario. Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Reglamento del Estatuto del Servicio Civil y el Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, normas supletorias y concomitantes.

Título VII

Artículo 21°-Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en La Presidencia de la República. San José, a los 7 días, del mes de diciembre del año dos mil quince.

Fecha de generación: 24/08/2016 11:22:26 a.m.