

N° 39237-MOPT

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

Con fundamento en las atribuciones conferidas en los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política de Costa Rica; artículos 4, 21, 23 y 25 inciso 1), 27, 28 y 103 de la “Ley General de Administración Pública” N° 6227 del 2 de mayo de 1978; Ley N° 3155 “Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y Transportes” del 5 de agosto de 1963; reformada mediante Ley N° 4786 “Crea Ministerio de Transportes en sustitución del actual Ministerio de Obras Públicas” del 5 de julio de 1971; Ley N° 6324 “Ley de Administración Vial” y sus reformas, del 24 de mayo de 1979 y Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” del 08 de agosto de 2013.

Considerando:

1°—Que mediante la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en *La Gaceta* N° 173 del 10 de setiembre de 2013, se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas.

2°—Que la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios es aplicable a todos los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, así como a las instituciones semiautónomas.

3°—Que resulta necesario para el Consejo de Seguridad Vial, reglamentar el funcionamiento de la Contraloría de Servicios institucional, debido a los múltiples servicios que se brindan en el Consejo y con el fin de garantizar los derechos a los usuarios.

4°—Que el presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial mediante el acuerdo adoptado en el artículo VI de la Sesión Ordinaria N° 2800-15 del 13 de abril del año dos mil quince. **Por tanto,**

DECRETAN:

El siguiente:

**Reglamento para el funcionamiento
de la Contraloría de Servicios del Consejo
de Seguridad Vial**

Artículo 1°—**Objeto.** El presente instrumento, tiene como finalidad regular el funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Consejo de Seguridad Vial, de conformidad con la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, las cuales están regidas por la Secretaría Técnica del Sistema de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Artículo 2°—**Derechos de los usuarios.** Las personas que demanden los servicios que presta el Consejo de Seguridad Vial (Cosevi), tienen derecho a:

- a) **Relación Personal:** El usuario merece una atención con trato eficiente además de respetuoso. El usuario puede tener conocimiento de quién es el funcionario que le presta el servicio y de los procesos que se utilizan para la atención de sus requerimientos.
- b) **Derecho a la información:** Es obligación de los funcionarios que desempeñan labores en el Cosevi, brindar toda la información solicitada por el gestionante o usuario en forma clara, precisa, veraz y en un lenguaje accesible, con la finalidad de que este pueda canalizar y satisfacer en forma correcta sus requerimientos y necesidades.
- c) **Derecho a la confidencialidad:** El usuario tiene el derecho a que la información que dé sobre terceros involucrados se guarde con la debida confidencialidad.
- d) **Trato Igualitario:** Los servicios ofrecidos por el Cosevi, deben implementarse sin establecer discriminación alguna por razones sociales, económicas, culturales, de género o a personas con discapacidad, ni otras contrarias a la dignidad humana o a sus derechos constitucionales en un ambiente de comodidad y seguridad, garantizando la accesibilidad para todos los usuarios.
- e) **Garantía de Servicio:** El Cosevi velará por el buen funcionamiento, la eficacia y la agilización en la prestación de los servicios.
- f) **Condiciones de la Infraestructura:** Las instalaciones donde el Cosevi presta sus servicios deberán reunir las condiciones adecuadas para ofrecerle a los usuarios un ambiente accesible, cómodo y seguro.
- g) **Mecanismos de Gestión:** Los usuarios podrán manifestar en la Contraloría de Servicios del Cosevi sus sugerencias, reclamos, quejas y denuncias, las cuales podrán presentar mediante cualquier medio.

Artículo 3°—**Atribuciones de la Contraloría de Servicios. Corresponde a la Contraloría de Servicios del Consejo de Seguridad Vial:**

- a) Establecer un modelo que le permita evaluar y diagnosticar los servicios que brinda el Cosevi, que permita efectuar un control con el tipo de gestiones planteadas por los usuarios, así como el seguimiento, resolución y respuesta generada sobre las gestiones, de modo que pueda fiscalizar que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.
- b) Procesar la recepción de las sugerencias, reclamos, quejas y denuncias, con el fin de determinar cuáles ameritan ser elevadas a los Jerarcas del Cosevi o ser canalizadas por medio de las jefaturas correspondientes.
- c) Fomentar para los usuarios del Cosevi, la eficacia, eficiencia y la celeridad en los canales de comunicación, de modo que se logre la excelencia en la prestación de los servicios, a los cuales tienen derecho los usuarios, a través de un Plan de Comunicación.
Asimismo, creará y/o mantendrá los indicadores de gestión que indiquen las necesidades de los servicios que brinda el Cosevi, con el fin de focalizar las correcciones o mejoras pertinentes y disminuir los reclamos y futuras quejas.
- d) Promover ante los Jerarcas o Jefaturas del Cosevi la simplificación de los procedimientos que permitan eliminar todas las regulaciones, trámites, requisitos y pasos innecesarios, los traslapes de competencia y las contradicciones, salvo los establecidos expresamente en una ley.
- e) Buscar mediante la implementación de un sistema de cuestionarios dirigidos a los usuarios, la identificación de los obstáculos que impidan que el Cosevi les brinde servicios de calidad y eficiencia.
- f) Hacer del conocimiento de los Jerarcas o Jefaturas del Cosevi, las debilidades irresolutas que afectan la calidad de la prestación de los servicios que ofrece la Institución.

Artículo 4°—**Funciones de la Contraloría de Servicios. Sus funciones son las siguientes:**

- a) Verificar que el Cosevi cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizados con sus necesidades.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contraloría de Servicios y mejoramiento al servicio 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 Junta Directiva un plan anual de trabajo, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de octubre de cada año. Una vez aprobado el Plan por la Junta Directiva este deberá presentarlo a la Secretaría Técnica del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan) a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- d) Presentar a la Junta Directiva un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica de Mideplan, 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 de cada año. Una vez aprobado el informe anual de labores por la Junta Directiva se remitirá a la Secretaría Técnica de Mideplan.
- 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 a la Junta Directiva para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a 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 en el Cosevi, 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 del 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 del 2 de mayo de 1996.
- i) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
- j) Promover ante la Dirección Ejecutiva procesos de modernización en la organización, así como el mejoramiento de los procedimientos y trámites que faciliten los servicios brindados por el Cosevi
- k) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales.
- l) Remitir a la Dirección Ejecutiva los resultados de las investigaciones preliminares realizadas cuando se hayan presentado situaciones de renuencia o negligencia de funcionarios para atender solicitudes de la Contraloría de Servicios. La Dirección Ejecutiva ejercerá de conformidad con el principio del Debido Proceso la potestad disciplinaria cuando corresponda.
- m) Informar a la Junta Directiva o cualquier otro órgano que ejerza la Dirección Superior, cuando las sugerencias presentadas hayan sido ignoradas y por ende las situaciones que provocan que las 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.

- o) Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación del servicio del Cosevi.
- p) Gestionar los recursos humanos, asesoría técnica y capacitación necesaria para el buen desarrollo de la Contraloría de Servicios del Cosevi.

Artículo 5°—**Potestades de la Contraloría.** Los Contralores de Servicios para cumplir sus funciones podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) Acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, 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 de la institución, 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 Servicios institucional.
- c) Solicitar a los funcionarios de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.

Para un efectivo cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios podrá solicitar informes, realizar consultas e indagar por su propia cuenta, según lo estime pertinente. Para ello será obligación de todas las dependencias del Cosevi, brindar su colaboración de manera preferente, la omisión de ayuda o colaboración en este sentido será considerada como falta grave a la relación de servicio.

Cuando esté autorizada para ello, el Contralor y sus asistentes tendrán acceso a los expedientes relacionados con los servicios que brinda el Cosevi, sobre los cuales tendrán el deber de confidencialidad.

En el ejercicio de sus funciones el personal de la Contraloría de Servicios podrá visitar las oficinas administrativas sin previo aviso.

Artículo 6°—**Obligatoriedad de Informar a la Contraloría.** Será obligación de los funcionarios del Cosevi, atender todo requerimiento formulado por la Contraloría de Servicios según las potestades, atribuciones y funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente, dentro de los tres días hábiles posteriores al recibo de la solicitud.

Este plazo podrá prorrogarse en aquellos casos que estén debidamente justificados hasta un lapso no mayor a los diez días hábiles, a solicitud de parte.

Artículo 7°—**Mecanismo de presentación de las quejas y sugerencias y las facilidades para su presentación.** La presentación de las quejas, reclamos y sugerencias no requieren de ningún trámite formal y podrán ser interpuestas por cualquier medio. No obstante lo anterior, el Cosevi velará por dotar a las dependencias de las boletas (físicas o electrónicas) y los buzones que deberán ser ubicados en lugares visibles y accesibles para los gestionantes y los usuarios.

Las quejas o sugerencias deberán incluir preferiblemente la siguiente información:

1. Nombre y apellidos del gestionante o usuario, su número de cédula y teléfono en caso que tuviera.
2. Dirección física o electrónica donde recibir notificaciones.
3. Descripción detallada del hecho que motivó su queja o sugerencia, indicando oficina de atención, nombre del funcionario, fecha y hora de la atención.
4. Cabe citar el deber de la Contraloría de Servicios de guardar la confidencialidad del usuario denunciante de buena fe, de un posible acto de corrupción.
- 5.-En caso de que el requerimiento presentado se traslade a otra dependencia para su atención, esto será comunicado al gestionante.

Artículo 8°—**Continuidad de los servicios prestados.** Bajo ninguna circunstancia, la solicitud que plantee el usuario podrá afectar la continuidad, eficiencia y calidad de los servicios que brinde el Cosevi.

Artículo 9°—**Registro estadístico de las quejas y sugerencias.** Se mantendrá actualizado un registro estadístico de control y seguimiento de todas las quejas, denuncias y sugerencias recibidas, así como de la naturaleza de las mismas lo que originará un informe trimestral, el cual será del conocimiento de la Dirección Ejecutiva del Cosevi, para lo que corresponda. Dicho informe contendrá como información principal, una síntesis de los argumentos de las quejas y sugerencias, el tipo de quejas presentadas y el personal del Cosevi involucrado, en los casos que aplique, las recomendaciones generadas y las acciones correctivas emprendidas, así como el tiempo en que fue atendida la gestión.

Artículo 10.—**Ejecución de las recomendaciones.** Si producto de las recomendaciones que emita la Contraloría existe la posibilidad de introducir mejoras en los trámites del Cosevi, lo hará del conocimiento de la Dirección Ejecutiva, para que a su vez, estudie, proponga e implemente de forma coordinada con las dependencias las mejoras del caso en los distintos trámites.

Artículo 11.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los seis días del mes de agosto del año dos mil quince.

Publíquese.—LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—El Ministro de Obras Públicas y Transportes, Carlos Segnini Villalobos.—1 vez.—O.C. N° 03.—Solicitud N° 112-322-0002—(D39237 - IN2015075741).