

REGLAMENTOS

OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Artículo 1°—**Objeto.** El presente instrumento tiene como propósito regular el funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Consejo de Transporte Público.

Artículo 2°—Para los efectos de éste Reglamento y su aplicación, todos los funcionarios del Consejo de Transporte Público deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando así se requiera, a fin de cumplir con sus funciones y atribuciones establecidas, asimismo las que se deriven de su relación laboral con la Institución.

Artículo 3°—La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad y dirección de un (a) Contralor (a), que cumpla con los requisitos idóneos para desempeñar el cargo, además estará integrada por el personal necesario para el cabal cumplimiento de los objetivos definidos.

Artículo 4°—Su finalidad consiste en contribuir en la prestación de los servicios que brinda la Institución, intercediendo a favor de los usuarios, además el detectar aquellas deficiencias que deben ser mejoradas, en procura para satisfacer de manera oportuna las demandas de los usuarios.

Se debe brindar una orientación al usuario que facilite el contacto con la Institución, y obtenga una respuesta acorde a sus necesidades.

Artículo 5°—**Funciones de las contralorías de servicios.** Son funciones de la Contraloría de Servicios las siguientes:

- a. 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.
- b. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la Ley N° 9158, 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.
- c. 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 de MIDEPLAN, a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- d. Presentar a la Secretaría Técnica del MIDEPLAN, 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

- h. 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.
- i. 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 que exista) 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.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.
- n. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
- ñ. 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. El Director Ejecutivo podrá solicitar a la Contraloría de Servicios realizar las investigaciones preliminares que se requieran cuando las faltas incidan en la calidad de servicio que brinde la Institución a los usuarios.

Artículo 6°—**Funciones de la persona contralora de servicios.** 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 y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de la dependencia.
- c) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- d) Asesorar a los Jerarcas de la organización, en el campo de su competencia.
- e) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al Jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- f) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, 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 de la organización.
- i) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- j) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
- k) Ejecutar el presupuesto de la oficina.
- 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.

Artículo 7°—**Potestades.** La Contraloría de Servicios 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 Contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Para cumplir sus funciones, la persona encargada de la Contraloría de Servicios podrán 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 de la organización, 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 pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.
- b- Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, 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 las personas funcionarias o usuarias, 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 las personas usuarias.

Artículo 8°—**Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría de Servicios podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice, de conformidad con sus competencias.

Artículo 9°—**Promoción de políticas de calidad de los servicios.** La Contraloría de Servicios promoverá en su organización 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 continua de los servicios, con el fin de asesorar al Jерarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

Artículo 10.—**Estándares de calidad de los servicios organizacionales.** La Contraloría de Servicios velará por que la organización 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 Jерarca de la organización conforme a su naturaleza.

Artículo 11.—**Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.** La Contraloría de Servicios velará por que la organización 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 Jерarca organizacional conforme a su naturaleza.

Artículo 12.—**Gestión ante la Contraloría de Servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización.** Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

Artículo 13.—**Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria.** Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios, la persona usuaria podrá solicitar guardar confidencia sobre su identidad. 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.

Artículo 14.—**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.** Los que se definan en el Reglamento a la Ley N° 9158, según lo establecido en el artículo 41 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Es prescindible tomar en cuenta que en todos los casos, por la naturaleza o complejidad de la denuncia se requiere que el denunciante identifique a la parte (s) denunciada (s).

Artículo 15.—**Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios.** 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 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.

Artículo 16.—**Ubicación 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.

Artículo 17.—**Asignación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones, el Jерarca del Consejo de Transporte Público, deberá dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el Jерarca dotará con carácter exclusivo, a la Contraloría de Servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la Contraloría de Servicios.

Artículo 18.—**Informe anual del Jерarca de cada organización.** El Jерarca de la organización 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.

Artículo 19.—**Sobre los Informes, propuestas y/o recomendaciones.** Con respecto a los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos al Jерarca de la Institución, para su aprobación, y resolución, a fin de que se logre tomar las acciones oportunas y necesarias.

Artículo 20.—La Contraloría de Servicios garantizará un buen servicio a las personas con necesidades especiales, que merecen una atención preferencial, como son los casos:

- Personas con alguna discapacidad (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros). La Ley N° 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”,

establece en su artículo 1°, lo siguiente: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” y en el artículo 2° define discapacidad así: “*Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo*”.

- Adultos Mayores La Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su artículo 1°, inciso a) lo siguiente: “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

También se debe brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).

Ante esas circunstancias debe imperar una mayor colaboración.

Artículo 21.—La Contraloría de Servicios con respecto a la recepción y tramitación de las denuncias, deberá aplicar los siguientes aspectos:

- a. Discreción en el manejo de la información que reciba.
- b. Responsabilidad en los tiempos de atender los asuntos en conocimiento.
- c. Confiabilidad para analizar y revisar la información suministrada.

Artículo 22.—**Régimen disciplinario.** Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Servicio y Organización del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (supletoriamente), Reglamento Autónomo de Servicio y Organización del Consejo de Transporte Público, y demás normas concomitantes

Artículo 23.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Transitorio uno.—Hasta tanto no se haya promulgado el Reglamento de la Ley N° 9158 se utilizarán los requisitos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias, las cuales podrán ser presentadas por escrito y/o de manera verbal según sea el caso, que para tales efectos se realizará el levantamiento del acta pertinente, de la cual deberá contener la siguiente información:

- a. Identificación del usuario.
- b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección, número de teléfono, o número de fax, correo electrónico, apartado).
- c. Detalle de los hechos u omisiones.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Cualquier referencia o elemento de prueba que compruebe los hechos expuestos.

Transitorio dos.—**Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** La aplicación del artículo 16 del presente reglamento se entenderá condicionada y supeditada a la actual infraestructura del Consejo de Transporte, en el entendido de que la Administración está realizando los trámites necesarios para adquirir un edificio que satisfaga las necesidades institucionales y operativas del Consejo. No obstante lo anterior, y dentro de la medida de lo posible se procurará que la Contraloría de Servicios se encuentre ubicada en un espacio lo más cercano posible a la atención de los usuarios, el cual debe ser adecuado, accesible y seguro para la atención de los usuarios que requieran de sus servicios. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

Lic. Mario Zárate Sánchez, Director Ejecutivo.—1 vez.—O. C. N° 2369.—Solicitud N° 26727.—C-336.550.—(IN2015007024).