

DECRETO EJECUTIVO
N° 34587-PLAN

***Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de
Contralorías de Servicio***

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL
Y POLÍTICA ECONÓMICA**

En ejercicio de las facultades y regulaciones establecidas en los artículos 140, incisos 3), 8) y 18) y 146 de la Constitución Política, de 7 de noviembre de 1949, artículos 25.1 y 27.1 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 de 2 mayo de 1978, el artículo 16 de la Ley de Planificación Nacional, Ley N° 5525 de 2 de mayo de 1974.

Considerando:

I.—Que es deber del Poder Ejecutivo cumplir con el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, según establece el artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política.

II.—Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio del ciudadano, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo en particular. Ambos objetivos conjugan los principios rectores del Sistema de Planificación Nacional - contenido en la Ley de Planificación Nacional- y la Ley General de la Administración Pública.

III.—Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos.

IV.—Que es necesario establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

V.—Que entre los principales aportes que se le han agregado al presente decreto encontramos la obligatoriedad, para las instituciones públicas que

presten servicios directos al usuario, de instalar una Contraloría de Servicios mejor posicionada, dotada de personal profesional a tiempo completo y con presupuesto fijo; el delineamiento de estándares de calidad que sirvan como parámetros de valoración del servicio que las instituciones prestan, así como procedimientos mejor diseñados para el seguimiento y la atención de inconformidades y el establecimiento de mejores herramientas para llevar a cabo una rendición de cuentas más certera.

VI.—Que el presente decreto contribuye a dotar al sector público de un instrumento que le permite atender eficiente y eficazmente las demandas y aspiraciones de la población. **Por tanto,**

DECRETAN:

*La Creación, Organización y Funcionamiento
del Sistema Nacional de Contralorías
de Servicios*

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—**Ámbito de aplicación.** El presente instrumento será aplicable a la Administración Pública, constituida por los ministerios y sus dependencias, instituciones autónomas, semiautónomas, empresas públicas, así como las empresas privadas que brindan servicios públicos. Sin perjuicio del principio de separación de poderes consagrado en la Constitución Política y el régimen de autonomía que corresponda de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales pertinentes, los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones, sus dependencias y órganos auxiliares, municipalidades, universidades estatales y la Caja Costarricense de Seguro Social, podrán aplicar la presente normativa como marco de referencia para la creación, organización y funcionamiento de sus contralorías de servicios.

Artículo 2º—**Deber del Poder Ejecutivo.** Es deber del Poder Ejecutivo vigilar por el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan sus dependencias administrativas y técnicas, de acuerdo con la competencia funcional que le asigna el **artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política.**

Artículo 3º—**Derechos del ciudadano.** Es un derecho de todos los ciudadanos de la República recibir de las instituciones del Sector Público servicios de óptima calidad. Además las personas físicas o jurídicas tienen el derecho de

plantear inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias, respecto de los servicios que reciben de las instituciones del sector público y sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la protección de este derecho de los ciudadanos, la gestión de las instituciones públicas deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia y eficacia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los usuarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

CAPÍTULO IV

De las Contralorías de Servicios

Artículo 9º – **Creación de las Contralorías de Servicios.** Se crean las Contralorías de Servicios como órganos para promover -con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense, las cuales dependerán del máximo jerarca del órgano o ente público al que pertenezca. La creación de Contralorías de Servicios se inscribirá en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del SISTEMA. Para dicha inscripción se deberá aportar una carta suscrita por el jerarca indicando nombre, calidades, fecha de nombramiento, número de fax, número de teléfono y correo electrónico del Contralor de Servicios. La creación de las mismas será de carácter obligatorio en las instituciones que conforman la Administración Pública, dedicadas a la prestación de bienes y servicios a los ciudadanos.

Artículo 12. – **Funciones de las Contralorías de Servicios.** Son funciones de las Contralorías de Servicios:

- a) Contar con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público 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 Dirección General de Aviación Civil, un plan anual de trabajo, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el último día hábil de enero de cada año.
- d) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.

- e) Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente 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.
- f) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.

- g) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
- h) Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.
- i) Informar a los Jerarcas, Consejos Directivos, Juntas Directivas o cualquier otro órgano que ejerza la dirección superior, cuanto las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.
- j) 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.

Artículo 13. – Potestades del (de la) Contralor(a) de Servicios. Los(as) Contralores(as) de Servicios para cumplir sus funciones podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) Libre 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 o empleados 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 o empleados 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.

Artículo 14. – **Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones los jerarcas respectivos deberán dotar a las Contralorías de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento.

Artículo 15. – **Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** La ubicación física de la Contraloría de Servicios deberá estar en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público, tales como oficinas de reclamos, ventanillas de citas, ventanillas de pago, ventanillas de solicitud de servicios, entre otras. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, iluminación, y accesibilidad para el usuario.

CAPÍTULO V

De los usuarios

Artículo 18. – **De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.** Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante las Contralorías de Servicios, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por las instituciones del sector público 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.

Podrán plantearse requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad del gestionante, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que la persona lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindárseles, o bien, poner en peligro su integridad física.

Artículo 19. – **Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.**

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 los hechos u omisiones.
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.

Artículo 20.—**Del plazo para resolver.** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Unidad donde se presenta la inconformidad o denuncia está obligada a contestar en un plazo máximo de cinco días al denunciante con copia a la Contraloría de Servicios a partir de la fecha de recibido conforme donde se está trasladando la denuncia presentada que ingresa a la Unidad de Contraloría de Servicios. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, el jefe de Unidad donde se presenta la desconformidad dispondrá de un plazo de hasta quince días hábiles más, y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo para la investigación, en ambos casos deberá de comunicarlo en forma de oficio al denunciante, con copia a la Unidad de Contraloría de Servicios para dejar constancia de las razones en el expediente.

LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Ley No. 8220 de 4 de marzo del 2002

Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo del 2002

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

La presente Ley es aplicable a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por administrado a toda persona física o jurídica que, en el ejercicio de su derecho de petición, información y/o derecho o acceso a la justicia administrativa, se dirija a la Administración Pública.

Artículo 2.- Presentación única de documentos

La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al

administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.

Para que una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública pueda remitir información del administrado a otra entidad, órgano o funcionario, la primera deberá contar con el consentimiento del administrado.

Quedan exceptuadas de la aplicación de este artículo las personerías jurídicas.

Artículo 3.- Respeto de competencias

La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, salvo lo relativo al régimen de nulidades. Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

Artículo 5.- Obligación de informar sobre el trámite

Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.

Cuando un ente, órgano o funcionario público, establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4º de esta Ley.

Artículo 6.- Plazo y calificación únicos

Dentro del plazo legal o reglamentario dado, la entidad, órgano o funcionario deberá resolver el trámite, verificar la información presentada por el administrado y podrá prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete requisitos omitidos en la solicitud o el trámite o que aclare información. Tal prevención suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará, al

interesado, hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos los cuales, continuará el cómputo del plazo previsto para resolver.

Artículo 7.- Procedimiento para aplicar el silencio positivo

Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas. Producida esta situación, el interesado podrá:

- a) Presentar una nota a la Administración donde conste que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo. La Administración deberá emitir, al día hábil siguiente, una nota que declare que, efectivamente, el plazo transcurrió y la solicitud no fue aprobada, por lo que aplicó el silencio positivo o bien
- b) Acudir ante un notario público para que certifique, mediante acta notarial, que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo.

Artículo 8.- Procedimiento de coordinación inter-institucional

La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado.

Las entidades o los órganos públicos que tengan a su cargo la recaudación de sumas de dinero o el control de obligaciones legales que deban satisfacer o cumplir los administrados, deberán remitir o poner a disposición del resto de la Administración, mensualmente o con la periodicidad que establezcan por reglamento, los listados donde se consignen las personas físicas o jurídicas morosas o incumplidas. Esta obligación únicamente se refiere a las entidades que requieran esa información para su funcionamiento o para los trámites que realizan.

Artículo 9.- Trámite ante una única instancia administrativa

Ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud de un mismo trámite o requisito, que persiga la misma finalidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que, por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la precedencia y competencia institucional.

De no llegarse a un acuerdo dentro de los tres meses siguientes a la publicación de esta Ley el Poder Ejecutivo, mediante decreto, procederá a regular el trámite, para lo cual contará con otros tres meses.

Artículo 10.- Responsabilidad de la Administración y el funcionario

El administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esta Ley.

La responsabilidad de la Administración se regirá por lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública; la responsabilidad civil y administrativa del funcionario público, por sus artículos 199 y siguientes, y 358 y siguientes; la responsabilidad penal del funcionario público, conforme lo ordena la legislación penal.

Para los efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se considerarán como faltas graves los siguientes incumplimientos específicos de la presente Ley:

- a) No aceptar la presentación única de documentos.
- b) No respetar las competencias.
- c) No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.
- d) No informar sobre el trámite.
- e) No resolver ni calificar dentro del plazo establecido.
- f) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.
- g) No coordinar institucionalmente.
- h) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.

Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

Artículo 10.- Presentación de documentos.

Los particulares podrán presentar la información solicitada por la Administración, en formularios oficiales brindados por la Administración o

mediante cualquier documento que respete integralmente, el contenido y la estructura exigidos en dichos formatos cuando así lo exija la normativa jurídica.

Ley General de la Administración Pública

Artículo 190.- 1. La Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.

2. La Administración será responsable de conformidad con este artículo, aun cuando no pueda serlo en virtud de las secciones siguientes de este Capítulo, pero la responsabilidad por acto lícito o funcionamiento normal, se dará únicamente según los términos de la Sección Tercera siguiente.

Capítulo Segundo

De la Responsabilidad del Servidor Público

Sección Primera

De la Responsabilidad del Servidor ante Terceros

Artículo 199.-

1. Será responsable personalmente ante terceros el servidor público que haya actuado con dolo o culpa grave en el desempeño de sus deberes o con ocasión del mismo, aunque sólo haya utilizado los medios y oportunidades que le ofrece el cargo.

2. Estará comprendido en tales casos el funcionario que emitiera actos manifiestamente ilegales, y el que los obedeciere de conformidad con esta ley.

3. Habrá ilegalidad manifiesta, entre otros casos, cuando la Administración se aparte de dictámenes u opiniones consultivos que pongan en evidencia la ilegalidad, si posteriormente se llegare a declarar la invalidez del acto por las razones invocadas por el dictamen.

4. La calificación de la conducta del servidor para los efectos de este artículo se hará sin perjuicio de la solidaridad de responsabilidades con la Administración frente al ofendido.

Capítulo Cuarto

De la Queja

Artículo 358.-

1. En todo momento podrá reclamarse en queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de plazos preceptivamente señalados u omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto.

2. La queja se presentará ante el superior jerárquico de la autoridad o funcionario que se presume responsable de la infracción o falta, citándose el precepto infringido y acompañándose copia simple del escrito.
3. En ningún caso se suspenderá el respectivo procedimiento.
4. La resolución que recaiga se notificará al reclamante en el plazo de quince días, a contar desde que se formuló la queja.
5. Contra tal resolución no habrá lugar a recurso alguno.