CONTENIDO

	Pág Nº
PODER LEGISLATIVO	
Leyes	2
Avisos	7
PODER EJECUTIVO	
Decretos	8
DOCUMENTOS VARIOS	14
TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	
Acuerdos	28
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	31
REGLAMENTOS	35
REMATES	38
INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS	39
RÉGIMEN MUNICIPAL	43
AVISOS	45
NOTIFICACIONES	53
FE DE ERRATAS	56

PODER LEGISLATIVO

LEYES

N° 9158

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto de la ley

La presente ley tiene como objeto regular la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 2.- Objetivos de la ley

Son objetivos de la presente ley:

1) Crear el Sistema y regular la función de sus integrantes dentro de este y su articulación como un todo.

2) 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.

3) Establecer la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios mencionados y de sus procesos de mejoramiento continuo e innovación.

4) Crear y regular una Secretaría Técnica del Sistema como órgano administrador del Sistema Nacional.

5) Regular las contralorías de servicios de las organizaciones que de conformidad con su naturaleza deban tenerlas o las de las organizaciones que sin obligación legal de tenerlas las inscriban en el Sistema, de conformidad con la presente ley.

6) Establecer procedimientos mínimos para las gestiones de las personas usuarias de los servicios ante las contralorías mencionadas.

ARTÍCULO 3.- Ámbito de aplicación

La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.

También, será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), a las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y a las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban en el Sistema sus contralorías de servicios.

Se exceptúan de la aplicación de esta ley y su reglamento, las contralorías de servicios del sector salud, tanto público como privado, las cuales se regirán por las disposiciones de la Ley N.º 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, de 2 de abril de 2002, y sus reformas.

ARTÍCULO 4.- Uso del nombre de contralorías de servicios

El nombre de contralorías de servicios solo podrá ser utilizado por organizaciones que tengan una dependencia de esta naturaleza y que esté como tal inscrita en el Sistema.

Se exceptúan las contralorías de servicios de salud, públicos o privados, de conformidad con el artículo anterior.

CAPÍTULO II

SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

Sección I

Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 5.- Creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Se crea el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brindan las organizaciones inscritas a este, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

ARTÍCULO 6.- Integración del Sistema

El Sistema estará integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplán) como ente rector, la Secretaría Técnica, las contralorías de servicios inscritas y las personas usuarias de los servicios de las contralorías de las organizaciones que las inscriban o que tengan obligación de inscribirlas.

Junta Administrativa

Jorge Luis Vargas Espinoza
DIRECTOR GENERAL IMPRENTA NACIONAL
DIRECTOR EJECUTIVO JUNTA ADMINISTRATIVA

Licda. Marcela Chacón Castro
MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA

María Isabel Brenes Alvarado
REPRESENTANTE EDITORIAL COSTA RICA

Lic. Isaías Castro Vargas
REPRESENTANTE MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

Imprenta Nacional
Costa Rica

TELÉFONO 2296-9570 FAX: 2220-0385 APARTADO POSTAL: 5024-1000 www.imprentanacional.go.cr

ARTÍCULO 7.- Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Son objetivos generales del Sistema los siguientes:

1) Coadyuvar a generar una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley. Lo anterior, conforme a los principios de rendición de cuentas y transparencia.

2) Promover, de forma coordinada con las distintas organizaciones señaladas en el inciso anterior, la creación, modificación o supresión de las normas y los procedimientos que contravengan la continuidad y efectividad de la prestación de los servicios, en beneficio de los derechos de las personas usuarias.

3) Contribuir con la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

4) Vigilar que las organizaciones prestadoras de servicios que estén inscritas en el Sistema los brinden con respeto, efectividad y continuidad, a favor de las personas usuarias.

5) Apoyar a las contralorías de servicios en procesos de gestión interna, a fin de que cumplan los objetivos planteados en esta ley.

Sección II

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 8.- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Se crea la Secretaría Técnica del Sistema como un órgano adscrito al Mideplán.

Esta Secretaría Técnica será la encargada de la administración del Sistema.

ARTÍCULO 9.- Funciones de la Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica del Sistema tendrá a cargo las siguientes funciones:

1) Administrar el Sistema.

2) Formular, para la aprobación posterior de los jerarcas de las organizaciones de las contralorías de servicios inscritas en el Sistema, las propuestas de las directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio, para el cumplimiento de los objetivos de este. Antes de someter a aprobación las propuestas de los lineamientos y las directrices, la Secretaría Técnica conferirá audiencia a las contralorías de servicios, de conformidad con lo establecido en el reglamento de la presente ley.

3) Divulgar la existencia y el funcionamiento del Sistema, como mecanismo de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

4) Impulsar, apoyar y coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las contralorías de servicios inscritas en el Sistema.

5) Mantener un registro actualizado, de forma física y digital, de todas las contralorías de servicios de organizaciones que integran el Sistema y ponerlo a disposición del público.

6) Asesorar a las contralorías de servicios de las organizaciones que conforman el Sistema.

7) Brindar procesos de inducción y educación, así como promover programas de capacitación al personal de las contralorías de servicios, a fin de que cumplan los objetivos del Sistema.

8) Crear mecanismos de evaluación respecto del cumplimiento de los objetivos del Sistema.

9) Analizar los informes anuales de cada contraloría de servicios, de las organizaciones inscritas en el Sistema, presentados al jerarca respectivo y con base en estos elaborar un informe anual de gestión del Sistema, el cual debe ser puesto a conocimiento de los jerarcas y de las contralorías de servicios, al finalizar el primer semestre de cada año. Este informe será uno de los insumos para proponer las acciones correspondientes para el mejoramiento del servicio de las respectivas organizaciones.

10) Vigilar el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública que sean aprobados, en materia de mejoramiento continuo e innovación del servicio.

11) Los demás que establezcan las leyes o los reglamentos.

ARTÍCULO 10.- Asignación de recursos

El Mideplán deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal de la presente ley y el funcionamiento óptimo de la Secretaría Técnica. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos.

Sección III

Contraloría de Servicios

ARTÍCULO 11.- Contralorías de servicios

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional.

ARTÍCULO 12.- Organizaciones y contralorías de servicios

Los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno, deberán contar con una contraloría de servicios de conformidad con esta ley.

Los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las universidades estatales, las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, podrán decidir, crear y mantener contralorías de servicios con esa denominación. Si lo hacen deberán inscribir la contraloría de servicios respectiva en el Sistema y deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta ley y su reglamento.

Se exceptúan las organizaciones que brindan servicios de salud pública o privadas, de conformidad con el artículo 3 de la presente ley.

ARTÍCULO 13.- Independencia de la contraloría de servicios

Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

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 la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.

2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, 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 a la cual pertenece.

3) 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 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 Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. 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 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.

6) 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.

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 o en los reglamentos internos aplicables.

8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, 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) 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 de las organizaciones públicas) 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.

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

12) 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.

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 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.

ARTÍCULO 15.- Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios

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 las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

ARTÍCULO 16.- Conclusiones y recomendaciones de la contraloría de servicios

Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias.

ARTÍCULO 17.- Estructura mínima de las contralorías de servicios

La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización.

Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.

ARTÍCULO 18.- Ubicación física de las contralorías de servicios

Las contralorías de servicios deben 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 19.- Reglamento interno de funcionamiento

Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.

Este reglamento y sus modificaciones será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.

ARTÍCULO 20.- Persona contralora de servicios

Las contralorías de servicios estarán a cargo de una persona contralora de servicios, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la organización.

El cargo de persona contralora de servicios en las organizaciones no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, en el caso de las organizaciones del sector público que tengan regímenes normativos de estabilidad laboral, un funcionario regular de la organización y no de confianza.

ARTÍCULO 21.- Requisitos de nombramiento de la persona contralora de servicios

La persona contralora de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:

1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.

2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.

3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.

4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.

5) Poseer reconocida solvencia moral.

ARTÍCULO 22.- Funciones de la persona contralora de servicios

Las funciones de la persona contralora de servicios serán las siguientes:

1) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la contraloría de servicios.

2) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la contraloría y las subcontralorías de servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.

3) 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.

4) Asesorar a los jerarcas de la organización, en el campo de su competencia.

5) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.

6) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.

7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.

8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.

9) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.

10) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la contraloría de servicios.

11) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.

12) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.

13) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTÍCULO 23.- Potestades de la persona contralora de servicios

Para cumplir sus funciones, las personas encargadas de las contralorías de servicios podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.

5) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, 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 24.- Persona subcontralora de servicios

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras de servicios.

ARTÍCULO 25.- Requisitos de la persona subcontralora de servicios

La persona subcontralora de servicios deberá contar con los siguientes requisitos:

1) Al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.

2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.

3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.

4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.

5) Poseer reconocida solvencia moral.

ARTÍCULO 26.- Funciones de la persona subcontralora de servicios

Las funciones de la persona subcontralora de servicios serán las siguientes:

1) Ejecutar las funciones que la persona contralora de servicios le delegue.

2) Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.

3) Supervisar las actividades de la contraloría de servicios, que determine la persona contralora de servicios.

4) Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.

5) Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización, en el campo de su competencia.

6) Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.

7) Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.

8) Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la contraloría de servicios.

9) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTÍCULO 27.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la persona Contralora y subcontralora de servicios

Las personas contralora y subcontralora de servicios no podrán:

1) Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de contralor o subcontralor de servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa

de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el reglamento de esta ley, así como en los reglamentos autónomos de servicios o normas de cada una de las organizaciones.

2) Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto.

A la persona contralora y subcontralora de servicios se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en cada organización y conforme a las leyes que apliquen, según sea procedente.

ARTÍCULO 28.- Causas de cesación del cargo

La persona contralora de servicios, así como la subcontralora de servicios, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

1) Renuncia del cargo.

2) Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso.

3) Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en esta ley.

4) Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito doloso.

5) Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos.

Sección IV

Personas usuarias

ARTÍCULO 29.- Personas usuarias

Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas.

ARTÍCULO 30.- Deberes de las personas usuarias

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

1) Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante las contralorías de servicios.

2) Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.

3) Hacer un uso adecuado de los servicios.

4) Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

ARTÍCULO 31.- Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.

2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.

3) Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones 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.

CAPÍTULO III

CALIDAD DE LOS SERVICIOS ORGANIZACIONALES

ARTÍCULO 32.- Deber del Estado costarricense

Es deber del Estado vigilar la efectividad, el mejoramiento continuo, la innovación y el funcionamiento de los servicios en procura de su mejora continua e innovación.

ARTÍCULO 33.- Promoción de políticas de calidad de los servicios

Las contralorías de servicios promoverán en su organización la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan.

Para ello, las contralorías de servicios podrán establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

ARTÍCULO 34.- Estándares de calidad de los servicios organizacionales

Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen 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 jerarca de la organización conforme a su naturaleza.

ARTÍCULO 35.- Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios

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.

ARTÍCULO 36.- Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios

La secretaría técnica, como órgano administrador del Sistema, será la encargada de proponer directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.

La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio corresponderá a los jerarcas de las organizaciones respectivas.

Una vez aprobados, los lineamientos y las directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y serán de aplicación obligatoria.

La máxima autoridad de cada organización será la responsable de que se cumplan.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES DEL JERARCA

ARTÍCULO 37.-Informe anual del jerarca de cada organización

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, 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 38.- Asignación de recursos

Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca de cada organización inscrita deberá dotar a las contralorías 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 jerarca dotará con carácter exclusivo, a las contralorías de servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la contraloría de servicios.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ARTÍCULO 39.- 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 40.- Medios para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

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.

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

ARTÍCULO 41.- Requisitos para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

Los requisitos que debe contener la gestión ante la contraloría de servicios serán establecidos en el reglamento de esta ley.

ARTÍCULO 42.- Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria

Al presentar su gestión ante la contraloría de servicios, la persona usuaria podrá solicitar a la contraloría de servicios 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 43.- 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.

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.

ARTÍCULO 44.- Deber de las instancias administrativas de brindar información

Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la contraloría de servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la contraloría de servicios considere que un funcionario, empleado, colaborador o representante se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.

ARTÍCULO 45.- Traslado de asuntos a otras instancias

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.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 46.- Reglamento de la presente ley

El Poder Ejecutivo reglamentará esta ley en un plazo máximo de seis meses.

TRANSITORIO I.- Las personas que actualmente desempeñen el cargo de contralor o contralora de servicios dentro de las dependencias del Poder Ejecutivo y cumplan los requisitos establecidos en la presente ley, continuarán ejerciendo sus cargos con los derechos que hayan adquirido.

Sin embargo, las personas contraloras de servicios que actualmente laboran como tales en las dependencias del Poder Ejecutivo y que no cumplen los requisitos allí establecidos contarán con un plazo de dos años a partir de la entrada en vigencia de la presente ley para su cumplimiento.

TRANSITORIO II.- Los órganos y las dependencias del Poder Ejecutivo que brinden servicios donde no exista una contraloría de servicios deberán crearla a más tardar en el próximo ejercicio presupuestario, después de la entrada en vigencia de esta ley.

TRANSITORIO III.- El reglamento interno de funcionamiento de las contralorías de servicios del Poder Ejecutivo, deberá estar aprobado tres meses después de la entrada en vigencia del reglamento de esta ley.

TRANSITORIO IV.- Las organizaciones que no tengan obligación de inscribirse en el Sistema, pero que actualmente tengan órganos, unidades administrativas y dependencias que se denominen contralorías de servicios, tendrán hasta seis meses después de la entrada en vigencia de esta ley para cambiarle el nombre de contralorías de servicios, si deciden no inscribirse en el Sistema.

Rige a partir de su publicación.

ASAMBLEA LEGISLATIVA.- Aprobado a los veintitrés días del mes de julio de dos mil trece.

COMUNÍCASE AL PODER EJECUTIVO

Luis Fernando Mendoza Jiménez
PRESIDENTE

Martín Alcides Monestel Contreras
PRIMER SECRETARIO

Annie Alicia Saborío Mora
SEGUNDA SECRETARIA

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los ocho días del mes de agosto del dos mil trece.

Ejecútese y publíquese.

LAURA CHINCHILLA MIRANDA.—El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, Roberto Gallardo Núñez.—1 vez.—O. C. N° 19072.—Solicitud N° 127860-130012.—(L9158-IN2013058654).

AVISOS

ASAMBLEA LEGISLATIVA

INTIMACIÓN DE PAGO

Se le comunica al señor Víctor Loría Corrales, cédula N° 02-0486-0770, que le adeuda a la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica la suma de ¢1.882.408,00 (un millón ochocientos ochenta y dos mil cuatrocientos ocho colones), por concepto de sumas pagadas de más en razón de las incapacidades de fechas 19 al 23 de diciembre del 2010, del 13 de enero al 23 de marzo del 2011 y del 4 de junio al 14 de julio del 2011, para lo cual se le otorga un plazo de ocho días hábiles contados a partir de la publicación del presente edicto con la finalidad que se apersone al Departamento Financiero de la institución a cancelar el monto adeudado.

Departamento de Recursos Humanos.—Lic. Hugo Cascante Mico, cédula N° 6-0107-1240.—O. C. N° 23004.—Solicitud N° 101-01023-A.—(IN2013054928). 2 v. 2.