

Reglamento de Creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, ICODER

Título I: Disposiciones generales

Artículo 1°- Propósito. Para los efectos el presente reglamento regulará las actuaciones de la Contraloría de Servicio del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, así como su organización, funcionamiento, objetivos, y atribuciones, mismas que a partir de su publicación, deberán ser conocidas y respetadas por todas las demás áreas que conforman la estructura organizacional de la institución.

Artículo 2°- Creación. Créase la Contraloría de Servicios del ICODER, aprobada y ubicada en el Nivel político subordinada a la Dirección Nacional, que facilita la comunicación entre las personas usuarias y la institución responsable de prestar los servicios públicos, con el fin de velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de la persona usuaria y el uso racional de los recursos públicos.

Esta Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto los necesarios para cumplir sus propias funciones.

Sus recomendaciones, se sustentarán en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos, buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Artículo 3°- Definiciones: Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

1. **ICODER:** Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, institución semiautónoma del Estado, con personalidad jurídica propia e independencia administrativa.
2. **Contraloría de Servicios:** Es un mecanismo de comunicación fluida y directa entre los usuarios y la institución, creada para velar por el buen funcionamiento de los servicios que brinda la institución y la mejor toma de decisión.
3. **Contralor (a) de Servicios:** Es el funcionario(a) responsable de atender, coordinar y/o resolver todas las actividades relacionadas con la Contraloría de Servicios del ICODER.

4. **Inconformidad:** Es la manifestación oral, escrita, electrónica, o por cualquier otro medio disponible de insatisfacción, presentada por él o los usuarios del ICODER, respecto de un servicio que, según su criterio no satisface sus requerimientos.
5. **Denuncia:** Es un acto formal y escrito por el cual los(as) usuarios(as) de los servicios del ICODER, declaran el conocimiento de un hecho irregular relacionado con la prestación de los servicios o los actos internos que afecten injustamente sus intereses legítimos o derechos.
6. **Usuario(a):** Persona física o jurídica, que recurre al ICODER para solicitar trámites o gestiones, haciendo uso de los servicios que este brinda en virtud de su naturaleza.
7. **La Ley:** Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158.

Artículo 4°- Independencia de la Contraloría. El Jeraarca de la institución de conformidad con la Ley, no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio del Contralor (a) en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5°- Actuaciones. La Contraloría de Servicios será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar dependencias, y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6°- Obligación de Colaboración. Todas las unidades, oficinas regionales, dependencias y funcionarios del ICODER, deberán prestar colaboración, asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios cuando ésta lo requiera como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Para el cabal cumplimiento de sus obligaciones será competencia de la Contraloría de Servicios solicitar a los funcionarios de la institución los informes, datos y documentos que estime necesarios, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico.

Artículo 7°- Reglas de Coordinación. La Contraloría de Servicio y las diferentes áreas o dependencias del ICODER trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando así se requiera. Si un funcionario se negase a brindar información a la Contraloría de Servicios ya sea por negligencia o insubordinación, o en su defecto incumpla con cualquiera de los lineamientos establecidos en este reglamento; ésta podrá solicitar el respaldo del superior jerárquico quien le deberá auxilio inmediato, sin perjuicio de que se presente la denuncia formal para efectos de la aplicación de la sanción disciplinaria que corresponda a quien se resiste a colaborar

Toda inconformidad, denuncia, queja, sugerencia, consulta y felicitación, tramitada en cualquier unidad o área institucional, podrá ser trasladada a la Contraloría de Servicios, para que esta le brinde el seguimiento que

corresponda y asegurar la oportuna respuesta del interesado. Para estos efectos el Director de cada área o jefatura de departamento según sea el caso, remitirá copia de la inconformidad al contralor (a) de manera que éste se mantenga oportunamente informado.

Artículo 8°- Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de una persona, Contralor o Contralora de Servicios, y al menos un funcionario más como mínimo según lo establece la Ley 9158. Se prohíben las contralorías de Servicios unipersonales.

Si la institución no tiene el contenido presupuestario para la creación de plazas, podrá reubicar a funcionarios actuales que se requieren en la Contraloría de Servicios y que cumplan con el perfil y los requisitos pertinentes conforme a lo establecido en los artículos 21 y 25 de la Ley 9158 y mediante los procedimientos ordinarios de la institución para la contratación de funcionarios y funcionarias; y en ningún momento podrá recaer en un puesto de confianza. Además, desempeñará el puesto sin recargo de funciones.

La Contraloría de Servicios deberá desarrollarse y organizarse conforme las regulaciones que indica la Ley para velar por el efectivo cumplimiento de sus funciones, considerando la naturales tanto de la organización como del servicio público que presta a las personas usuarias.

Artículo 9°- Integración. La Contraloría de Servicio del ICODER podrá participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo o cualquier otro órgano a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.

Artículo 10°- Objetivos de la Contraloría de Servicio. Su objetivo general es mejorar continuamente la prestación de los servicios a favor del ciudadano/usuario; así como facilitarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Para ello, se tendrán los siguientes objetivos específicos:

- Promover la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.
- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a las inquietudes de nuestros usuarios.
- Fomentar una cultura institucional, donde el usuario sea el eje central de su actuación, puesta a la satisfacción de necesidades de información y orientación.
- Brindar información y orientación oportuna al usuario.
- Promover el mejoramiento de los procesos institucionales, a través de información y propuestas de modernización del servicio, para asegurar la satisfacción del usuario.
- Velar por la implementación, aprobación y el cumplimiento de políticas en cuanto a la prestación de los servicios de calidad.

- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.

Artículo 11°- Calidad y Control de los servicios: La Contraloría de Servicios brindará la colaboración y asesoría para el desarrollo de políticas de calidad y desarrollo de estándares de los servicios, para la cual requerirá los recursos necesarios para dicho fin. Así mismo velará para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos por la institución. En este proceso la Contraloría de Servicios informará al jerarca cuando exista incumplimiento o falta de aplicación a los mismos, por parte de las distintas unidades o departamentos internos pertinentes.

Título II: Funciones

Artículo 12°- Funciones. Para lograr el cumplimiento de sus objetivos la Contraloría de Servicio del ICODER tendrá las siguientes funciones:

- Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las personas usuarias relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
- Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración le haga llegar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta el ICODER, de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley.
- Velar por que se cumplan los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicio y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle las cuales deben responder a las necesidades específicas de la institución
- Atender oportunamente las inconformidades, denuncias, sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que se plantean.
- Elaborar y proponer al jerarca para su correspondiente aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios que el ICODER ofrece, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas, teniendo en consideración que dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
- Vigilar el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios o beneficiarios de los servicios.
- Identificar conflictos en la relación de la administración con el usuario que afecten la prestación del servicio y emitir las recomendaciones de mejora que correspondan.

- Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas y recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
- 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.
- Informar a los niveles superiores jerárquicos cuando las sugerencias presentadas por la Contraloría de Servicios a otras unidades administrativas de la institución hayan sido ignoradas y por ende las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
- Velar preventivamente por la prestación de los servicios en los parques y sedes regionales, identificando deficiencias de atención y/o procedimiento, para derivar recomendaciones y propuestas que conlleven a la modernización de los servicios.
- Orientar a los usuarios sobre la ubicación de las diferentes oficinas del ICODER, requisitos de trámites, así como sus derechos y deberes.
- Impulsar el establecimiento de instrumentos de información, y procedimientos accesibles para formular quejas.
- Fiscalizar los módulos de orientación e información al usuario, para garantizar su profesionalización y proponer instrumentos de comunicación, tales como instructivos, guías, manuales y señalización, que orienten a los clientes en sus trámites.
- Presentar al jerarca institucional con copia a la Secretaría Técnica el informe anual de labores de acuerdo con la metodología propuesta por MIDEPLAN, y previo a esto un plan anual de trabajo que sirva de base para el informe antes mencionado.
- Propiciar encuestas que permitan consultar a los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.

Título III: Obligaciones

Artículo 13°- Obligación de elaborar un plan de trabajo y rendir informes. La Contraloría de Servicio deberá elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado y aprobado por la Dirección Nacional de la de la institución. Asimismo, deberá remitir ante la Dirección Nacional el informe anual de labores para su evaluación.

Artículo 14°- Manuales o guías de Servicio al cliente. La Contraloría deberá elaborar y poner a disposición de la institución una Guía de Atención al usuario del ICODER, que establezca las condiciones que deben cumplir los funcionarios al atender a los /as usuario/as. Esas condiciones serán de actitud (valorar al usuario como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece).

Artículo 15°- Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales. La Contraloría de Servicios velará porque la

institución proceda a crear y aplicar estándares de calidad que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, con el fin de contribuir a su mantenimiento, en aquellos casos en que se hayan alcanzado resultados aceptables, y a su mejora según los requerimientos de los/as usuarios/as. Los resultados de dicha aplicación serán incluidos en el informe anual de labores que se envía a la Secretaría Técnica.

Dichos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: Confiabilidad, Amabilidad, Accesibilidad y honestidad. Adicionalmente y de acuerdo con las necesidades de la institución se podrán establecer otros atributos.

Artículo 16°- Informes y recomendaciones. Los informes y recomendaciones que formule la Contraloría de Servicio deberán ser remitidos al Director (a) Nacional de la Institución, esta instancia estará facultada para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio, siendo a su vez, el único jerarca con competencia para solicitar aclaraciones o proponer ampliaciones y/o correcciones a los criterios por la Contraloría manifestados. Asimismo, esta potestad de la Dirección Nacional no podrá ser reasignada o delegada en otra jefatura institucional, a fin de garantizar no solo la mayor objetividad posible, sino la atención y gestión más expedita de las propuestas, ajena a intereses particulares.

Artículo 17°- Seguimiento de la Contraloría. Cuando la Contraloría de Servicios emita una recomendación a una o varias unidades, departamentos o direcciones, respecto de los servicios institucionales, éstas deberán tramitarlas con celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan, conforme lo que disponga en lo conducente por la Ley. La Contraloría velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas y en forma periódica evaluará la efectividad de las mismas, de lo cual informará lo pertinente al jerarca institucional cuando se estime necesario.

Artículo 18°- Deber de registro. La Contraloría de Servicios deberá mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las denuncias, así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

Artículo 19°- Suspensión de la tramitación de un caso. La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho se traslade a otra instancia administrativa o judicial competente para resolver, acto sobre el cual deberá quedar explícito en el expediente abierto del caso y así se lo notificará al usuario demandante.

Título IV: Potestades

Artículo 20°- Libre acceso a las dependencias institucionales. La Contraloría de Servicios tendrá libre acceso a todas las dependencias y oficinas del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, así como a los expedientes administrativos para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el ejercicio de sus funciones podrá visitar oficinas regionales, parques y cualquier instalación del ICODER sin previo aviso y requerir de ellas, informes, datos, y documentos necesarios para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 21°- Atribución de mediación. La Contraloría de Servicios podrá actuar como persona mediadora o conciliadora en la búsqueda de soluciones más adecuadas a las gestiones planteadas, como una forma de agilizar la prestación de los servicios, promover el diálogo y propiciar la paz.

Artículo 22°- Competencia de coordinación. La Contraloría de Servicios será la encargada para establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica y la Defensoría de los Habitantes de la República, las Contralorías de Servicios de otras instituciones públicas y todas las instancias que considere oportuno, a fin de lograr una mejor atención y resolución de las denuncias presentadas, y buscar, de manera conjunta, la solución óptima a los planteamientos de las personas usuarias de los servicios.

Artículo 23°- Asesoría. El Contralor (a) de Servicios podrá requerir la asesoría de las diferentes unidades administrativas de la institución, funcionarios internos o externos que estime necesarios para el cumplimiento a cabalidad de sus funciones.

Título V: Usuarios

Artículo 24°- Presentación de Inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios. Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de Servicios, inconformidades, denuncias, quejas, consultas o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria.

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.

El usuario y sus derechos. El usuario es toda persona física o jurídica que demande los servicios que presta el ICODER y tiene derecho a:

- a) Relación Personal: el usuario debe saber con exactitud quién es el funcionario(a) o persona que le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- b) Información: La información que se brinda al usuario debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- c) Indiscriminación: El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.
- d) Garantía del Servicio: Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- e) Condiciones: El lugar donde se preste el servicio debe ser adecuado para ofrecerle al usuario la mayor comodidad posible: ventilación, limpieza, iluminación.
- f) Gestiones: El usuario podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios a presentar sugerencias, consultas, reclamos, quejas, inconformidades, denuncias o bien felicitaciones.
- g) Continuidad del servicio público: En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio que presta el ICODER.
- h) Confidencialidad: La Contraloría de Servicios garantizará una total confidencialidad en el uso de la información que reciba, para tales efectos mantendrá discreción de la identidad del usuario, especialmente cuando el usuario lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, se pueda ver afectada la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele.
- i) Cualquier otro que el ordenamiento jurídico le otorgue.

Artículo 25°- Medios y requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias, reclamos, quejas, consultas o sugerencias de los usuarios. Para acceder a la Contraloría de Servicios el interesado puede utilizar cualquier medio de comunicación disponible (teléfono, fax, correo, acudir personalmente, o enviar un correo electrónico) e incluso plantear por escrito sus inquietudes y depositarlas en los distintos buzones de sugerencias que están ubicados en las oficinas centrales, en los parques recreativos y otras instalaciones del ICODER.

Para llevar a cabo el registro y tramitación de una inconformidad se requiere como mínimo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El documento de identidad de la persona física o jurídica que presenta el reclamo o sugerencia.
- La dirección de su domicilio, el lugar de trabajo o un medio electrónico para recibir notificaciones.

- El número de teléfono, fax o correo electrónico
- El detalle de los hechos u omisiones
- Pretensión
- La indicación de las posibles personas o dependencias involucradas en la acción presentada, y
- Cualquier referencia o elementos de prueba que faciliten la investigación preliminar del caso.

Artículo 26°- Obligación de resolver y dar respuesta al usuario. La Contraloría de Servicios deberá atender, resolver o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento con la mayor diligencia posible. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o mediante visita del personal al lugar de los hechos.

Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe de descargo (criterio para dar respuesta) en un plazo no menor a 24 horas ni mayor a 5 días, al funcionario responsable; y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de 8 días hábiles. En los casos de NO complejidad la Contraloría de Servicios estará obligada a resolver y contestar al usuario, en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En los casos en los que se requiera de un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Asimismo del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente.

En el caso de asuntos que **no** sean de su competencia, deberá canalizar las inquietudes a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto del procedimiento que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual dejará constancia en el expediente.

Artículo 27°- Casos de atención colectiva. Si en relación con un mismo tema o problema se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría de Servicios tratará el tema de forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, informará a los usuarios.

Título VI: Régimen Disciplinario

Artículo 28°- Responsabilidad disciplinaria. La negativa o negligencia de los funcionarios a informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento que ésta le hiciere; el incumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con lo que señala el Reglamento Autónomo de Servicio y demás

La Gaceta No. 201 del Jueves 20 de Octubre del 2016

normas concomitantes. Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará la documentación pertinente al Director (a) Nacional para que realice el procedimiento disciplinario, siguiendo las reglas del debido proceso.

Artículo 29°- Sanciones. La violación a los deberes impuestos por este reglamento o por cualquier funcionario de la Contraloría de Servicios, serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Reglamento Autónomo de Servicio del ICODER y demás normas supletorias y concomitantes.

Título VII: Disposiciones Finales

Artículo 30°- Vigencia. Este reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

San José, Noviembre de 2015.

Aprobado por el Consejo Nacional del Deporte y la Recreación: Acuerdo No. 14 de la Sesión Ordinaria No. 976-2016, celebrada el día 03 de Marzo del 2016.

SALUD

**INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**

El Consejo Nacional del Deporte y la Recreación en su Acuerdo N° 14 de la Sesión Ordinaria N° 976-2016, celebrada el 03 de marzo del 2016, aprueba el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la siguiente Manera:

**Reglamento de Creación, organización y funcionamiento
de la Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense
del Deporte y la Recreación, ICODER.**

Visible en la página Web del ICODER.

Jorge Hodgson Quinn.—1 vez.—(IN2016068210).

AVISOS