

REGLAMENTOS

AGRICULTURA Y GANADERIA

INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA EN TECNOLOGÍA AGROPECUARIA LOS DIRECTORES DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL INTA

En ejercicio de las facultades que nos confiere el artículo 12, incisos k), l) y o) de la Ley N° 8149 del 5 de noviembre del 2001, denominada Ley de Creación del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria, publicada el 22 de noviembre del 2001 en *La Gaceta* N° 225, y el artículo 23, incisos k) y l) del Decreto Ejecutivo número 31857, denominado Reglamento a la Ley del INTA, del 19 de mayo del 2004.

Considerando:

1°—Que mediante Decreto Ejecutivo 34587-PLAN, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 127 del 2 de julio, 2008, se creó el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

2°—Que con base en el Decreto Ejecutivo 34587-PLAN se registró la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria ante el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, mediante oficio COSE-INTA-15-2009 del 2 de marzo del 2009.

3°—Que siendo el Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA) un órgano del Poder Ejecutivo, la creación de su Contraloría de Servicios se fundamenta en los artículos 3 y 12 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 173 del 10 de setiembre del 2013, y su funcionamiento en la Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno”, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 169 del 4 de setiembre del 2002, las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas mediante resolución R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2008, publicadas en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 26 del 6 de febrero del 2009, así como con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600, del 2 de mayo de 1996 y su Reglamento.

4°—Que la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” en su artículo 13 establece que las Contralorías de Servicios sustentarán sus recomendaciones en la normativa interna de cada organización: reglamentos internos, manuales de procedimientos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

5°—Que la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” en su artículo 19 establece que las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, que deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.

6°—Que el presente Reglamento, es concordante con las disposiciones contenidas la normativa citada en los considerandos precedentes, manuales técnicos, disposiciones, normas, políticas y directrices emitidos por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios del MIDEPLAN.

7°—Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 8149 del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA) de fecha 5 de noviembre del 2001, corresponde a la Junta Directiva del INTA aprobar los reglamentos atinentes al funcionamiento y la operación del Instituto, incluidos los que se elaboren en materia de contratación administrativa. **Por tanto;** de acuerdo a la potestad reglamentaria que ejercemos,

ACORDAMOS APROBAR:

El siguiente;

REGLAMENTO DE CREACION FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA EN TECNOLOGÍA AGROPECUARIA

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°—**Creación.** Créase la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria, INTA.

Artículo 2°—**Objetivo.** Su objetivo general es impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio público y procesos del INTA, para garantizar la satisfacción del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos con un máximo de eficacia y eficiencia.

Artículo 3°—**Ámbito de actuación.** La Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador, y mediador, con capacidad de emitir conclusiones y recomendaciones al Jerarca y puede pronunciarse por el fondo sobre temas específicos en el ámbito de su competencia. La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos con un máximo de eficacia y eficiencia.

Artículo 4°—**Deber de Colaboración.** Este Reglamento es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria, INTA.

Todas las dependencias y funcionarios/as del INTA deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia, del/la funcionario/a, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria, según lo señalado en el Decreto Ejecutivo N° 36765-MAG “Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima”.

CAPÍTULO II

De la organización y el funcionamiento

Artículo 5°—**Estructura.** La Contraloría de Servicios del INTA deberá contar con al menos un funcionario regular de la organización, a fin de que pueda cumplir con eficiencia y eficacia sus labores.

Artículo 6°—**Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría de Servicios debe ubicarse en la sede central del Instituto en un lugar estratégico cerca de las oficinas que prestan atención directa al público, de fácil y adecuado acceso para la atención de las personas usuarias; desde donde se desplazará a las oficinas regionales, cuando debe hacerlo, en cumplimiento de sus funciones.

Artículo 7°—**De las Atribuciones.** El Contralor de Servicios y el personal de la dependencia, tendrán las siguientes funciones y atribuciones:

- Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario (as).
- Promover la oferta de servicios de calidad sin que se establezcan diferencias por razones sociales, culturales, de género, ni contrarias a la dignidad humana.
- Evaluar el grado de conocimiento del cliente externo e interno y la satisfacción lograda a través del nuevo concepto de servicio.
- Analizar periódicamente la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, de acuerdo con los diversos canales institucionales.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios brindados.
- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios (as).
- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios (as).
- Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario (as).
- La Contraloría de Servicios tendrá acceso a los expedientes relacionados con los servicios que brinda la Institución y sobre los cuáles tendrá el deber de confidencialidad, para lo cual podrá retirar los mismos de las unidades respectivas cuando la gestión así lo amerite y devolverlos cuando finalice dicha gestión, previo registro de su retiro para el debido control interno.

Artículo 8°—**Deberes y funciones.** Son funciones de la Contraloría de Servicios y de sus funcionarios las siguientes:

- a. Conducirse con respeto y cordialidad hacia los usuarios de los servicios que presta el Instituto, en atención a sus gestiones.
- b. 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.
- c. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde 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 del Instituto.
- d. Presentar a la Junta Directiva del Instituto 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.
- e. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval de la Junta Directiva del INTA. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
- f. Elaborar y proponer a la Junta Directiva del INTA 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.
- g. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda el Instituto, 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.
- h. 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.
- i. Evaluar, en las dependencias del INTA que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- j. Promover, ante la Junta Directiva 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 Tribunal simplificación de trámites, nombrado para ese efecto por la Junta Directiva, 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 el INTA.
- k. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda el INTA 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 de la Junta Directiva del Instituto, para la toma de decisiones.
- l. 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 institucionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- m. Informar a la Junta Directiva 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.
- n. 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.
- o. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
- p. 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 del Instituto. 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.
- q. Guardar en todo momento confidencialidad absoluta respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias ante sus oficinas.

Artículo 9°—**Deberes del usuario.**

- a. Conducirse con respeto y dirigirse de manera cordial hacia los funcionarios que prestan servicios en el Instituto.
- b. Suministrar toda la información que se requiera para poder tramitar con eficiencia y eficacia su gestión.
- c. Cumplir con los requisitos para el trámite de su gestión, de acuerdo con el artículo 15 de este cuerpo normativo.
- d. Denunciar cualquier anomalía en el servicio que recibe.

Artículo 10.—**Dependencia.** La Contraloría de Servicios será un órgano adscrito al jerarca máximo, canalizador, asesor y mediador en la efectividad y continuidad de los usuarios de los servicios en el Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA); también apoya, complementa, guía, a los jefarcas o encargados de tomar las decisiones.

Artículo 11.—**Del nombramiento y cesación del cargo del Contralor de Servicios.** El Contralor de Servicios será escogido para el cargo mediante los procedimientos ordinarios del Instituto en materia de personal, pero su designación deberá elevarse previamente a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.

El cargo de persona contralora de servicios no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, un funcionario regular de la organización y no será un puesto de confianza.

La cesación del cargo de Contralor de Servicios, debe realizarlos el jerarca institucional que lo designó, previo cumplimiento del debido proceso, por las causales que contiene el artículo 28 de la Ley N° 9158.

Artículo 12.—**De los requisitos para ser Contralor de Servicios.** Para ser titular de ese cargo, se requiere cumplir con los requisitos que establece el artículo 21 de la Ley N° 9158.

Artículo 13°—**De la responsabilidad.** El Contralor de Servicios tendrá a su cargo tramitar toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, que se presenten por cualquier persona física o jurídica, que en forma directa o indirecta utilice los servicios del Instituto.

Artículo 14.—**Asesoría.** El Contralor de Servicios podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

Artículo 15.—**Asignación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones, la Junta Directiva del INTA 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 brinda, la Junta Directiva dotará con carácter exclusivo, a la Contraloría de Servicios, de un mínimo de un funcionario.

CAPÍTULO III

Del trámite y la gestión

Artículo 16.—**Personas usuarias.** Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios del Instituto, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales.

Artículo 17.—**Del Trámite.** Toda gestión entendida como inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio del Instituto, podrá ser presentada en forma escrita o verbal. En caso de que sea verbal, la Contraloría de Servicios deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por el usuario.

En todos los casos, la gestión deberá contener:

- Identificación del interesado con indicación del lugar o medio apto para recibir comunicaciones, salvo lo establecido en el artículo 18, siguiente.
- Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría.
- Información y documentos (declaración, fotos, documentos u otros) probatorios, si los hubiera, o bien indicar la oficina o persona en donde puedan solicitarse.
- Indicación de en qué consiste la intervención que se pretende de la Contraloría.

Artículo 18.—**De las denuncias anónimas.** La Contraloría de Servicios tramitará denuncias anónimas en el tanto aporten elementos de convicción suficientes y se encuentren soportadas en medios probatorios idóneos que permitan iniciar la investigación; de lo contrario se archivará. Si una denuncia se presenta en forma anónima, este órgano contralor no brindará información sobre las acciones llevadas a cabo en su atención, por la imposibilidad que surgiría para identificar al denunciante.

Artículo 19.—**Declaración.** Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una gestión, tales como la recepción de prueba, debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de las personas involucradas, así como la confidencialidad que involucra y a resguardo de su identidad en sede administrativa si así lo requiere el ciudadano.

Artículo 20.—**Obligación de resolver y dar respuesta al usuario (a).** **Plazos.** La Contraloría de Servicios deberá atender, tramitar, recomendar, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe en un plazo perentorio no menor de cinco días al funcionario responsable y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de diez 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 casos en que se requiera 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. 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 canalizarlas a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Artículo 21.—**Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos a la Junta Directiva, entidad facultada para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio.

Artículo 22.—**Acumulación de denuncias.** 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 acumulará y dará curso al tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará individualmente a los denunciantes.

Artículo 23.—**Formulario.** La gestión se planteará en una boleta que al efecto emitirá la Contraloría de Servicios y que contará con un expediente apropiado. Iniciado el procedimiento se solicitará los informes pertinentes a los funcionarios involucrados en la prestación del servicio, los cuales en plazo no mayor a tres días hábiles deberán contestar.

CAPÍTULO IV

Desestimación de las denuncias

Artículo 24.—**De los motivos para desestimación y archivo de la denuncia.** Se tendrá por desestimada una denuncia:

- Si no corresponde al ámbito de competencia descrito en el artículo 2 de esta regulación.
- Si se refiere a intereses particulares exclusivos de los denunciantes en relación con conductas ejercidas u omitidas por la Institución, salvo que de la información aportada en la denuncia se logre determinar la existencia de aspectos relevantes que ameritan ser investigados.
- Si los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras instancias, ya sean administrativas o judiciales.
- Si los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y el INTA.
- Si se estima, producto del análisis del costo-beneficio, que la erogación de la investigación pudiera ser superior al beneficio que se obtendría al atender la denuncia. Para dicho efecto, se deberá dejar constancia del análisis realizado por parte del funcionario asignado.
- Si el asunto planteado ante la Contraloría de Servicios ha sido hecho del conocimiento de otras instancias de la Administración activa con potestades para realizar la investigación, se coordinará con esas unidades a efecto de no duplicar el uso de recursos públicos y establecer la instancia que deberá atender la denuncia.
- Si fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubieran sido resueltas con anterioridad.
- Si omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el Capítulo III de este Reglamento.

Artículo 24.—**Motivo de la desestimación de la denuncia.** Cuando la Contraloría de Servicios desestime una denuncia, deberá motivar y dejar evidencia en el expediente correspondiente de los motivos por los cuales se desestimó dicha denuncia. Asimismo, si corresponde, se trasladará a quien por competencia corresponda.

Artículo 25.—**Obligación de informar.** En casos excepcionales en que la Contraloría de Servicios detecte faltas sumamente graves, en las que tengan participación funcionarios del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA), en protección al interés público, estará en la obligación de informar por escrito inmediatamente a la Dirección Ejecutiva para que inicie la investigación y el eventual procedimiento disciplinario, previa garantía del debido proceso.

Artículo 26.—**Rendición de Informes Semestrales.** La Contraloría de Servicios presentará un informe semestral a la Junta Directiva, respecto de las denuncias del servicio recibidas, su atención y acciones, con copia al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, así como a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, según la normativa vigente, no obstante, deberá rendir informes cuando entes externos o internos así se lo soliciten.

Artículo 27.—**De la continuidad del Servicio.** En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

Artículo 28.—**Deber de confidencialidad y discreción.** La Contraloría de Servicios garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba y guardará confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias antes sus oficinas

Artículo 29.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Ing. Álvaro Rodríguez Aguilar, Director Ejecutivo a. í.—1 vez.—O. C. N° 316.—Solicitud N° 25071.—C-395190.—(IN2014067783).