

PROGRAMA INTEGRAL DE MERCADEO AGROPECUARIO**REGLAMENTO DE CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORIA DE
SERVICIOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE
MERCADEO AGROPECUARIO
(PIMA)****Disposiciones generales**

Artículo 1°—Creación. Por disposición administrativa, mediante oficio GG-122-2004, formalmente se crea la Contraloría de Servicios del Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA); la cual tendrá su oficina dentro de las instalaciones del Centro Nacional de Alimentos y Distribución de Alimentos (CENADA) y en aquellas que el Consejo Directivo estime conveniente de acuerdo a los planes de expansión institucional.

Artículo 2°—Obligación de colaboración. Todas las dependencias y funcionarios del Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA) deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando esta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Artículo 3°—Reglas de coordinación. La Contraloría de Servicios y la Gerencia General del PIMA, trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera. Si un funcionario se negare a brindarle información o auxilio a la Contraloría de Servicios, esta podrá solicitar el respaldo de la Gerencia, quien le brindará auxilio de inmediato, sin perjuicio de que se presente el procedimiento correspondiente contra el funcionario, para efecto de la sanción respectiva. Si entre la Contraloría de Servicios y la Gerencia se presentaren divergencias en torno a un caso, serán elevadas ante el Consejo Directivo, quien se encargará de resolver la situación y conflictos de competencia entre esta y otras instancias administrativas.

Artículo 4°—Estructura. Dentro de la estructura organizacional del PIMA la Contraloría de Servicios, depende directamente del Consejo Directivo y estará bajo la responsabilidad de un Contralor o Contralora. Además contará con el personal profesional y técnico necesario para garantizar la continuidad del servicio.

Artículo 5°—Objetivos. Su objetivo general será procurar que en la prestación del servicio público, el Programa Integral de Mercadeo Agropecuario funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la Institución. Para ello contará con los siguientes objetivos específicos:

1. Promover una cultura institucional como eje central de su actuación, destinada a superar las expectativas del cliente, mediante la medición del nivel de satisfacción de los clientes del PIMA y la medición de la calidad de los servicios brindados.
2. Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
3. Proponer procedimientos accesibles para la presentación y solución de reclamos de los clientes.
4. Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los clientes.
5. Apoyar el proceso institucional de mejora continua, mediante la generación de información y propuestas orientadas a mejorar el servicio y garantizar la satisfacción de los clientes.

Artículo 6°—Funciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios, tendrá las siguientes funciones:

1. Verificar que la Institución cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios.
2. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices, que se emitan en materia de Contraloría de Servicios y mejoramiento continuo de los servicios.
3. Presentar un Plan Anual de Trabajo e Informes anuales al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN.
4. Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas.
5. Elaborar y proponer al jerarca procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a los servicios brindados, así como establecer mecanismos de control y seguimiento.
6. Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades planteadas por los usuarios.
7. Supervisar y evaluar institucionalmente la aplicación y cumplimiento de la Ley 7600, en la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
8. Coordinar e identificar con el Enlace Institucional, conflictos en la Institución, en torno al exceso de requisitos y trámites administrativos, que afecten la prestación de los servicios brindados.
9. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
10. Solicitar el respaldo al 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 el Proceso de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.

11. Informar al Consejo Directivo, cuando las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas, y por ende las irregularidades permanezcan irresueltas.
12. Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios evaluaciones que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes, con respecto a los servicios brindados.
13. Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, a más tardar el treinta de noviembre de cada año, dicho plan será revisado y aprobado por el jerarca institucional. Asimismo, deberá presentar ante el jerarca un informe anual de labores con copia para la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, de acuerdo a la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría.

Artículo 7°—Libre acceso a los departamentos de la institución. La Contraloría tendrá libre acceso, en cualquier momento a todos los archivos y documentos electrónicos o escritos de la institución, así como a otras fuentes de información, y sobre ellos tendrá el deber de confidencialidad.

La información a la que se refiere el presente artículo es aquella que tenga relación directa con la queja o inconformidades planteadas por los usuarios o público que utilice los servicios que presta PIMA.

Artículo 8°—Nombramiento del Contralor o Contralora. El contralor o contralora será nombrado por tiempo indefinido, no podrá recaer en un puesto de confianza, además desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá orgánicamente del Consejo Directivo.

El nombramiento del Contralor(a) deberá hacerse mediante concurso interno y siguiendo lo que al efecto establece el Decreto N° 34587-PLAN, en concordancia con el reglamento interior de Trabajo vigente al momento de los nuevos nombramientos de PIMA.

Artículo 9°—Actuaciones. La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte de los clientes internos o externos de cualquier servicio prestado por la institución, realizar investigaciones, visitas a la Central de Abastecimiento y Distribución de Alimentos, Red de Frio, usuarios, abastecedores y desabastecedores y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10.—Presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias. Podrán ser planteadas por cualquier usuario, interno o externo, se recibirán en forma individual o colectiva, de manera verbal o escrita, respecto a la prestación de servicios brindados por la Institución y sobre la actuación de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria para los funcionarios.

Artículo 11.—Las inconformidades planteadas deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Identificación de la persona.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones.
4. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
5. Cualquier referencia o elemento de prueba.

La información anterior deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades. De todo asunto que se tramite, se confeccionará un expediente debidamente identificado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

En cualquier momento del procedimiento que se determine que la Contraloría no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al usuario sobre su resultado.

Artículo 12.—Declaración. Cualquier consulta o entrevista necesaria para la investigación de una denuncia, debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de las personas involucradas teniendo en cuenta el conocimiento técnico y jurídico del denunciante.

Artículo 13.—Obligación de resolver y dar respuesta al usuario. La Contraloría de servicios deberá contestar en un plazo máximo de cinco días la procedencia o no de la informalidad planteada por el usuario. Cuando por razones de complejidad la respuesta definitiva no pudiese brindarse en este plazo, la Contraloría de Servicios, dispondrá supletoriamente de los plazos que al efecto establece la Ley General de la Administración Pública para casos de procedimientos administrativos dejando siempre evidencia razonada de la extensión o prórroga de estos en el expediente.

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

Artículo 15.—Deber de discreción. La Contraloría de Servicios garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba, para tales efectos y mantendrá la reserva o secreto de la identidad del gestionante, especialmente cuando el usuario lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, puede afectar la continuidad y atención de los servicios brindados, o bien, poner en riesgo su integridad física o de su actividad comercial dentro de la Central Mayorista.

Artículo 16.—Casos de Atención Colectiva. Si en relación con un mismo tema o problema se presentan quejas que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría de Servicios tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

Artículo 17.—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 quejas así como de las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

Artículo 18.—Deber de atención. La Contraloría tendrá la responsabilidad de atender las quejas y sugerencias que se presenten y realizar las auditorías que sean necesarias para monitorear los niveles de eficacia en el servicio.

Rige a partir de su publicación.

Barreal de Heredia, 15 de julio del 2008.—Departamento Legal.—
Lic. José Pablo Rodríguez Rojas. Abogado.—1 vez.—(O. C. N° 03286).—
C-99020.—(82675).