



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios AyA

CONSIDERANDOS

Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos brindados por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

Por lo tanto se debe establecer mecanismos para que la persona usuaria ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y a la vez garantice que sus demandas serán escuchadas y resueltas.

Que mediante la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (Ley N° 9158 de 8 de agosto de 2013), se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

Por lo tanto La Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados se constituye como un componente en el aumento de la eficacia y la eficiencia en el servicio que brinda el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios y el alcance de los programas institucionales.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Consultas: Se refiere a aquellas gestiones que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no requieren la apertura de un expediente, son de carácter informativo.

Contraloría de Servicios: será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización.

DEFENSORIA: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica.

Ley 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.

Denuncia: gestión realizada por una persona usuaria en la que manifiesta actos ilícitos o actuaciones improcedentes de un colaborador del AyA.

Gestiones: acciones realizadas por la persona usuaria con el fin de lograr solventar una necesidad insatisfecha en función de los servicios brindados por el AyA.

Inconformidad: gestión realizada por una persona usuaria, que no está conforme con la resolución brindada a un trámite realizado ante el AyA.

Persona Usuaria: Usuario externo o interno de los servicios que presta el AyA.

Reporte: gestión realizada por una persona usuaria, que no ha logrado canalizar su necesidad por otro medio del AyA y no cuenta con una gestión previa.

Usuario externo: Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima los servicios de agua potable y saneamiento prestados por AyA.

Usuario interno: Colaborador del AyA que utiliza en forma legítima los servicios de agua potable y saneamiento prestados por AyA.

ARTICULO 1. De la informalidad.

Todos los procedimientos que se regulan en el presente reglamento, deben observar los principios de informalidad, celeridad, legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, oficiosidad y gratuidad.

ARTICULO 2. De su constitución y objetivo.

De acuerdo con la Ley 9158, 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 jefes 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.

Su objetivo general es establecer mecanismos de acción que permitan atender y resolver con eficiencia, las gestiones presentadas por los usuarios de AyA., relacionadas con deficiencias en los servicios que presta la Institución en todo el país, logrando un acercamiento del usuario hacia la Institución y propiciando una cultura institucional orientada al usuario.

ARTÍCULO 3. De la independencia de criterio.

Los jefes de las instituciones que cuenten con la contraloría de conformidad con la Ley, no podrán tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la o el contralor en el ejercicio de sus funciones.

Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jefe 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.

CAPÍTULO II FUNCIONES Y POTESTADES

ARTICULO 4. De las Funciones.

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 MIDEPLAN, 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.
16. 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.
17. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo 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 la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la LEY.

ARTICULO 5. De las potestades.

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.
- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) Requerir por parte de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias para el cumplimiento cabal de sus funciones.

CAPITULO III

DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE GESTIONES

ARTICULO 6. De la Recepción de gestiones (consultas, denuncias, inconformidades y reportes)

Corresponde a la Contraloría de Servicios recibir las gestiones que presente el usuario, con respecto a los servicios que brinda la Institución, y que no han sido atendidos o resueltos de forma oportuna por el área competente, esto en forma personal, por escrito, telefónica, fax o correo electrónico, según los procedimientos establecidos para este reglamento.

ARTICULO 7. - De los requisitos formales de admisibilidad de las gestiones.

De toda gestión que se formule, se llevará un registro. Para tales efectos, se ingresará en el Sistema de gestión Contraloría de Servicios (GECOSE) la información requerida en la fórmula de ingreso, (según corresponda a consultas, denuncias, inconformidades y reportes) en la que se indicará:

- calidades de la persona que plantea la gestión y datos del servicio sobre el cual se plantea la gestión.
- número de teléfono, fax, correo electrónico y dirección donde se pueda localizar
- número de gestión (se asigna en forma automática al momento del ingreso)
- precisar la pretensión de la persona interesada en relación con la intervención de la Contraloría.
- adjuntar la evidencia necesaria en los casos que así se requiera.

De igual forma, para las denuncias se llevará un registro de cada una de ellas, cumpliendo para tales efectos con lo indicado en el, artículo N° 54 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, publicado en La Gaceta N° 60 del 23 de marzo 2012, a saber:

“Interposición. Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal a la persona que se indica en el artículo siguiente. De lo manifestado por el administrado, el funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida y la cual contendrá:

- a) Nombre completo de la persona denunciante, número de cédula de identidad y lugar para atender notificaciones.
- b) Nombre completo del funcionario denunciado y oficina, departamento o lugar de trabajo.
- c) Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados.

d) Referencia específica o comprobante cuando la denuncia se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante o documentos similares.

e) Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

Para tales efectos la persona que denuncia o el funcionario que recibe la denuncia deberán completar el formulario del Anexo 3 del citado reglamento.”

ARTÍCULO 8.- De la confidencialidad.

La persona usuaria podrá solicitar a la contraloría que se resguarde su identidad respecto de terceros; esto, implicará que su identidad no trascienda más allá del ámbito propio y específico de la contraloría.

La Contraloría de Servicios guardará confidencialidad de la identidad del denunciante atendiendo a lo que establece el artículo N° 6 de la Ley 8292, (Ley General de Control Interno) que indica:

“Confidencialidad de los denunciantes y estudios que originan la apertura de procedimientos administrativos.

La información, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan las auditorías internas, la administración y la Contraloría General, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo. Una vez notificado el informe correspondiente y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que obren en el expediente administrativo. Para todos los casos, la Asamblea Legislativa, en el ejercicio de las facultades contenidas en el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política, podrá acceder a los informes, la documentación y las pruebas que obren en poder de las auditorías internas, la administración o la Contraloría General de la República.”

ARTÍCULO 9- De las obligaciones de la Contraloría de Servicios en la recepción y tramitación de gestiones.

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

a) Solicitar al usuario la información, con el fin de recabar los documentos o hechos probatorios para realizar un análisis preliminar.

b) Admitida la gestión, se abre la investigación, para lo cual se analizará la información, con la finalidad de recabar los documentos probatorios necesarios para la apertura del expediente.

c) Solicitar la información correspondiente a los órganos competentes de forma escrita.

d) Tomar todas las previsiones necesarias para que se concluya la investigación y se dé respuesta al cliente en un plazo no superior al establecido en la normativa vigente.

f) En referencia a las inconformidades, reportes y consultas: Toda persona física o jurídica podrá interponerlas, cuando estime que afectan los servicios prestados por la Institución.

g) Las gestiones interpuestas en la Contraloría de Servicios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia, estando obligados los funcionarios a contestar las solicitudes en un plazo no mayor al establecido por Ley, salvo que se requiera de más tiempo para su investigación, según se justifique.

h) Podrán presentarse a través de los siguientes medios: personal, escrito, teléfono, fax, correo electrónico, página Web de AyA.

Recibiéndose también las tramitadas por medio de la ARESEP y Defensoría.

i) Las resoluciones deberán ser comunicadas al denunciante por escrito mediante original o cualquier otro medio como correo electrónico, fax, con acuse de recibo.

CAPITULO IV COORDINACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS

ARTICULO 10.- De la obligación de coordinar.

Con la finalidad de recabar los elementos probatorios necesarios para la apertura y tramitación de un expediente o consulta, todas las dependencias y funcionarios del AyA deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación de servicio, tal y como lo establece el artículo 6 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. La negativa o negligencia del funcionario o el incumplimiento de estas obligaciones lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en el Capítulo XIII, artículos 96 y siguientes del Reglamento Autónomo de Servicio y artículo 47, del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

ARTÍCULO 11.- 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.

ARTICULO 12. De los traslados de casos.

Las fórmulas de los traslados de casos a utilizar por la Contraloría de Servicios deberán considerar lo indicado en los artículo N° 7 y N° 8 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 13. De los deberes del profesional (funcionario) a cargo de un caso concreto.

El profesional (funcionario) responsable del caso elaborará las resoluciones de admisibilidad, inadmisibilidad, solicitud de información adicional y resolución final de la investigación, así como los traslados a las unidades involucradas, requiriendo en todo caso, previa aprobación del Contralor.

ARTÍCULO 14. De los deberes de la persona usuaria.

Según lo indicado en el Artículo 30 de la Ley 9158, la persona usuaria deberá:

- 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 15. De los derechos de la persona usuaria

Según lo indicado en el Artículo 31 de la Ley 9158, son derechos de la persona usuaria 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.

ARTICULO 16. Del informe final de investigación.

Una vez que la Contraloría obtenga respuesta a los traslados y obtenga la información necesaria para dilucidar el asunto sometido a su consideración, procederá a la aprobación del informe o la elaboración del mismo, el cual podrá contar con recomendaciones sobre el fondo o el procedimiento- para el mejoramiento de la calidad de servicio. Una vez notificado el interesado de la resolución final, por la parte encargada de atender el caso o por la Contraloría en su defecto, la Contraloría procederá al cierre del expediente.

No obstante, en caso de determinarse durante la investigación que existen violaciones a la relación de servicio, el Contralor comunicará al Superior Jerárquico, a efectos de que se adopten las medidas requeridas. De considerarse necesaria la apertura de procedimiento disciplinario contra el o los funcionarios responsables, se trasladará tal solicitud a la Gerencia para su consideración y de ser necesario, que proceda conforme al artículo 47 del Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y el artículo 44 de la Ley 9158.

ARTICULO 17- De las investigaciones.

Con fundamento en la investigación se elaborará un informe que podrá incluir recomendaciones para la adopción de políticas, manuales, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz a favor de los administrados.

ARTICULO 18- Del seguimiento de las recomendaciones.

El Contralor de Servicios podrá realizar todos aquellos trámites y procedimientos necesarios para vigilar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes rendidos por esta Contraloría que requieran seguimiento.

CAPITULO V DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

ARTICULO 19.- De la Capacitación, Promoción y Divulgación:

La Contraloría de Servicios en coordinación permanente con las Áreas de Capacitación y la Dirección de Comunicación Institucional, promoverá la participación y apoyo en espacios de divulgación y capacitación convocados por la Institución, así como por organizaciones e instituciones homólogas y de aquellas actividades que tengan como objetivo la elaboración, diseño, asesoría y ejecución de proyectos específicos y coordinación de proyectos a desarrollar en materia de calidad y excelencia del servicio.

ARTÍCULO 20.- Relación inter institucional:

En coordinación con el despacho de la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General, el Contralor de Servicios podrá participar en reuniones, talleres, seminarios, foros y proyectos en conjunto con otras instancias homólogas, con el propósito de coordinar interinstitucionalmente en mejora del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Ficha de Actualización – Control de cambios				
Versión	Fecha Actualización	Actualizado por	Revisado por:	Validado por:
2	Noviembre del 2016	Contraloría de Servicios	Contraloría de Servicios	Acuerdo No. 2016-483
1	Julio 2012	Contraloría de Servicios	Dirección Jurídica	