

## **Temas relevantes para la STSNCS**

### **Contralorías de Servicios**

#### **¿Qué es el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios?**

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios se crea mediante Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN. La Gaceta # 127 del 2 de julio 2008, como órgano para promover con la participación de los usuarios, el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense.

#### **¿Cuál es el principal objetivo del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios?**

Coordinar con las Instituciones del sector Público una labor sistemática y permanente de modernización de su organización y gestión, a fin de aumentar la eficiencia y mejoramiento de los servicios públicos.

#### **¿Qué es la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios?**

Es el órgano facilitador de las Contralorías de Servicios, cuyo objetivo es fortalecer la gestión y calidad de los servicios, a partir de las recomendaciones e inquietudes formuladas por los usuarios.

#### **¿Cuáles son los principales lineamientos de gestión de las Contralorías de Servicios?**

Los lineamientos se emiten con el objetivo de fortalecer la gestión de las Contralorías de Servicios, brindándoles los insumos y disposiciones óptimas para el adecuado desempeño de sus funciones, como instancias especializadas que apoyen la toma de decisiones, consecuente con las expectativas de los usuarios y usuarias de los servicios públicos. Seguidamente, se detallan los principales lineamientos:

- ✓ Ubicación de la Contraloría de Servicios en la estructura institucional.
- ✓ Nombramiento del Contralor (a) de Servicios
- ✓ Elaboración del Plan Anual de Trabajo
- ✓ Elaboración del Informe Anual de Labores
- ✓ Creación del Reglamento Interno de Funcionamiento
- ✓ Elaboración y aplicación de instrumentos de percepción de los servicios

#### **¿Cuáles son las principales funciones de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios?**

- ✓ Formular la propuesta de los lineamientos y directrices de política de mejoramiento del servicio público y velar por su cumplimiento.
- ✓ Elaborar el informe anual de gestión de acuerdo con el análisis de los informes anuales de cada Contraloría de Servicios y retroalimentar a los jefes en el mejoramiento de la calidad de los servicios. (Se cuenta con un Diagnóstico 2009 disponible en la página web, en el siguiente link [http://documentos.mideplan.go.cr:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/1d1d4e1b-0506-49fb-a854-c91a3d83a871/diagnostico\\_contraloria\\_2009.pdf](http://documentos.mideplan.go.cr:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/1d1d4e1b-0506-49fb-a854-c91a3d83a871/diagnostico_contraloria_2009.pdf))

- ✓ Divulgar a nivel nacional la existencia y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como mecanismo de participación ciudadana.
- ✓ Consolidar y apoyar la labor de las Contralorías de Servicios.
- ✓ Coordinar la capacitación para el logro de objetivos.
- ✓ Mantener Registro Oficial de todas las Contralorías de Servicios. (Disponible en la página web, en el siguiente link <http://intranet.mideplan.go.cr/scripts-ldap/contralores/contralores.php>)

### **¿Qué son las Contralorías de Servicios?**

Son modernos mecanismos de comunicación, entre los usuarios y las instituciones, creados para velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos; es decir, son formas de hacer el Estado más eficiente, de tal manera que los usuarios se encuentren satisfechos.

### **¿Cuáles son las principales funciones de las Contralorías de Servicios?**

- ✓ Verificar que las instituciones cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices en materia de servicio público.
- ✓ Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución a sus problemas.
- ✓ Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario y establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas (accesibles y expeditos).
- ✓ Velar por el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

### **¿De qué depende el éxito de las Contralorías de Servicios?**

Las Contralorías de Servicios necesitan del aporte -inconformidades, denuncias, sugerencias- de todos los usuarios de los servicios públicos, ya que sin ese aporte la Contraloría difícilmente sabría dónde hay problemas con la prestación de servicios, y por tanto, no podría buscar una solución.

Con la información que brindan los usuarios y los conocimientos sobre la operación interna de las instituciones, las Contralorías de Servicios trabajan junto a otras unidades en la definición de nuevos y mejores mecanismos y en la simplificación de procedimientos.

De esta manera entre las dos partes – Contraloría de Servicios y usuarios - se propicia la modernización del Estado.

### **¿Hacia dónde quieren llegar las Contralorías de Servicios?**

Convertirse en instancias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos mediante:

- ✓ La participación conjunta de los usuarios, jefes, dependencias y funcionarios.
- ✓ La formulación de compromisos de servicio, mediante las Cartas Compromiso con el Ciudadano.
- ✓ La aplicación de estándares de calidad.

Convencer a los jefes que las Contralorías de Servicios son un aliado natural y un vigilante de la adecuada prestación de los servicios públicos en procura de la satisfacción del usuario.

### **¿Cómo acudir a la Contraloría de Servicios?**

Se puede acudir a las Contralorías de Servicios de una manera sencilla, directa y accesible con la garantía de que las inquietudes serán atendidas y recibirán una respuesta rápida.

Poner una inconformidad es fácil. Puede hacerse oralmente o por escrito. Nada más se requiere:

- ✓ Identificación
- ✓ Indicar un lugar para recibir notificaciones
- ✓ Detalle de los hechos
- ✓ Indicación de las personas o unidades involucradas
- ✓ Cualquier referencia o elemento de prueba

### **Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública**

#### **¿Cuál es el fundamento jurídico del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública?**

Mediante el Decreto Ejecutivo N 35925-MP-PLAN se crea el “*Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública*” con el objeto de promover la calidad de los productos y servicios que ofrecen las instituciones del Estado y el “*Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública*” con el objeto de destacar las experiencias promisorias, las habilidades sobresalientes y los avances importantes en la prestación de servicios públicos.

#### **¿Qué es el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública?**

Es el máximo reconocimiento que entrega el Estado a las organizaciones que demuestren desempeños sobresalientes en la implementación integral de modelos de excelencia en la gestión.

### **¿Cuál es el objetivo fundamental del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública?**

Estimular la adopción de prácticas de excelencia en el sector público, convirtiendo a los ganadores en organizaciones modelo para promover o emular estos sistemas de gestión institucional.

### **¿Qué es el Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública?**

Destaca aquellas iniciativas innovadoras, orientadas hacia procesos, procedimientos, productos o servicios, que se han ejecutado en una organización y que se manifiestan en un incremento en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

### **¿Cuál es objetivo fundamental del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública?**

Promover la adopción de enfoques, estrategias e instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, en concordancia con las propuestas de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

### **¿Quiénes pueden participar en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública?**

Se dirige a instituciones del Sector Público Costarricense, conformado por órganos y entes de la Administración Central y Descentralizada, incluyendo Gobiernos Locales, entes públicos no estatales y empresas públicas; así como, el Poder Judicial, la Asamblea Legislativa y el Tribunal Supremo de Elecciones.

### **Cartas de Compromiso con el Ciudadano**

#### **¿Qué es una Carta de Compromiso con el Ciudadano?**

Es un instrumento mediante el cual se vinculan las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a un servicio público, con la mejora que se debe producir al interior de la institución para poder satisfacerlas.

#### **¿Qué promueve la Carta de Compromiso con el Ciudadano?**

Es una herramienta de mejora continua que:

- ✓ Implementa un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Establece estándares de servicio.
- ✓ Incentiva la participación ciudadana.
- ✓ Permite la transparencia en la gestión pública.

#### **¿Cuáles son los principales objetivos de la Carta de Compromiso con el Ciudadano?**

- ✓ Mejorar la relación de la Administración Pública con los ciudadanos a través de la calidad de los servicios que brinda.

- ✓ Mejorar la relación de las instituciones con los ciudadanos, potenciando su derecho a ser escuchados y a recibir una respuesta o solución a sus inconformidades.
- ✓ Hacer públicos los diferentes estándares de calidad y compromisos de mejora que la institución se propone cumplir en cada uno de los trámites y servicios que presta.
- ✓ Fortalecer la confianza y credibilidad de los ciudadanos en la Administración Pública, porque a través de ella se percibe una mejora continua en su eficiencia y calidad.

### **¿Cómo se elabora una Carta de Compromiso con el Ciudadano?**

La Carta de Compromiso con el Ciudadano se hace a través de un documento público en el cual la institución explicita a los ciudadanos en un lenguaje claro y accesible:

Información general de la institución:

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos de la institución
- ✓ Servicios que presta
- ✓ Servicio al cual aplicará la Carta de Compromiso con el Ciudadano

La información sobre el servicio al cual aplicará la Carta, considera lo siguiente::

- ✓ Nombre del servicio
- ✓ Forma de acceder a dicho servicio
- ✓ Finalidad del trámite
- ✓ Vigencia del trámite
- ✓ Dónde puede realizar el trámite
- ✓ Responsabilidad del ciudadano
- ✓ Requisitos
- ✓ Costos
- ✓ Compromisos de servicio
- ✓ ¿Qué hacer si la institución no cumple?
- ✓ Compromiso de mejora
- ✓ Firma (jerarca)
- ✓ Información complementaria

### **¿Cuáles son los principales beneficios de la Carta de Compromiso con el Ciudadano?**

Para el ciudadano:

- ✓ Tiene información de dónde y cómo realizar el trámite.
- ✓ Realiza el trámite en un plazo establecido.
- ✓ Entrega únicamente los requisitos y documentos necesarios y legalmente autorizados.
- ✓ Paga solamente el costo autorizado (en caso que exista).
- ✓ Tiene a su disposición diferentes medios para la recepción, atención y resolución de inconformidades.

- ✓ Puede dar libremente su opinión sobre el trámite recibido.
- ✓ Participa en la mejora permanente del servicio a través de encuestas de servicio.
- ✓ Recibe un mejor servicio.

Para la institución:

- ✓ La implementación exitosa de una CCC contribuye al cumplimiento de diferentes políticas públicas, programas y sistemas de evaluación de desempeño.

Para el servidor público:

- ✓ Adquiere un enfoque para resultados tangibles.
- ✓ Recobra confianza y credibilidad de los ciudadanos.
- ✓ Se hace acreedor a reconocimiento y estímulo.

## **Definiciones utilizadas en la conformación del**

### **Sector Público Costarricense**

#### **¿Qué se entiende por Administración Pública?**

Se entiende por Administración Pública la conformación del Estado y los demás entes públicos, a los cuales el ordenamiento jurídico les reconoce personalidad jurídica y capacidad de Derecho público y privado (artículo 1 de la Ley General de la Administración Pública No. 6227), los cuales realizan actividad o función administrativa; por consiguiente, emiten actos administrativos que constituyen la expresión del uso de las potestades públicas que el ordenamiento jurídico les asigna para alcanzar los fines públicos.

#### **¿Qué es una Empresa Pública Estatal?**

Son distintas figuras jurídico-organizativas, bien de Derecho público o de Derecho privado, de las que se sirve la mano pública para el ejercicio de una actividad empresarial.

Ejemplos de este tipo de empresas lo constituyen: Radiográfica Costarricense S.A (RACSA), Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE).

#### **¿Qué es una Empresa Pública No Estatal?**

El término de empresa pública hace referencia a un ente dirigido a participar en los procesos de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios: "un organismo industrial y comercial, dotado de personalidad jurídica y perteneciente al sector

público". El poder público asume la gestión de una actividad susceptible de explotación económica, asumiendo los riesgos inherentes a esa explotación. Por lo que la empresa es un mecanismo, entonces, de intervención económica y en el cual el capital social es mayoritariamente de titularidad pública, o bien, el ente económico está sometido a control de un ente público no estatal, de forma tal que éste puede determinar las decisiones empresariales (Costa Rica, Procuraduría General de la República, 2001). Un ejemplo de este tipo de empresa lo constituye el Banco Popular Operadora de Pensiones Complementarias.

### ¿Qué es un Ente Público no Estatal?

Se trata de entes que están y actúan al lado del Estado, colaborando con él en la satisfacción del interés general, pero constituyendo administraciones separadas entre sí. "Bajo la denominación "ente público no estatal" se reconoce la existencia de una serie de entidades, normalmente de naturaleza corporativa o profesional, a las cuales si bien no se les enmarca dentro del Estado, se les reconoce la titularidad de una función administrativa, y se les sujeta –total o parcialmente- a un régimen publicístico en razón de la naturaleza de tal función. En otras palabras, el ente público no estatal tiene naturaleza pública en virtud de las competencias que le han sido confiadas por el ordenamiento jurídico." (Son ejemplos típicos de entes públicos no estatales los colegios profesionales, que tienen carácter corporativo y están compuestos por los profesionales asociados. También lo son otros entes calificados por ley como tales, cual es el caso del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### ¿Qué es una Institución Autónoma?

Una Institución Autónoma es aquella que goza de independencia administrativa y está sujeta a la ley en materia de gobierno. Sus directores responden por su gestión (artículo 188 de la Constitución Política de la República de Costa Rica-CPRCR). Son instituciones autónomas: Los Bancos del Estado, la institución aseguradora del Estado, las que la Constitución establece, y las nuevas instituciones que la Asamblea Legislativa crea por votación no menor de los dos tercios del total de sus miembros (artículo 189 de la CPRCR).

La autonomía es una relación organizativa, básicamente entre los órganos del Estado y el ente descentralizado. Se reconocen tres posibles autonomías, según la materia de que se trate:

- **La autonomía organizativa:** comprende la libertad del ente de determinarse su propia estructura y de repartir dentro de ésta sus atribuciones institucionales. Esta atribución solamente puede ser otorgada por vía constitucional. Por ejemplo, la CPRCR da autonomía organizativa únicamente a las universidades estatales (art.84).
- **La autonomía de gobierno** se refiere a la posibilidad de que el ente se defina libremente sus fines, objetivos, metas y líneas de acción. Todo ello, por supuesto, dentro

de los lineamientos dados por la ley, ya que éste es el único límite externo que admite el concepto, cuando la autonomía política no esté garantizada constitucionalmente. Puede ser otorgada por la CPRCR o por ley. La CPRCR la garantiza claramente en el caso de las universidades (art.84) y de las municipalidades. (art. 170).

- **La autonomía administrativa** trata de la libertad de acción de las instituciones en su actuación concreta, cotidiana. Se puede dar por ley, y constitucionalmente sólo ha sido garantizada a las universidades estatales. (art. 188). Implica la posibilidad jurídica para el ente de realizar su fin legal y le dota de capacidad para autoadministrarse y es el grado de autonomía mínimo que éste puede poseer. El artículo 188 Constitucional “señala expresamente que las instituciones autónomas gozan de autonomía administrativa y que, en materia de gobierno, están sometidas a la ley.”

### **¿Qué es una institución semiautónoma?**

Una institución semiautónoma es aquella que es creada por el legislador como tal con una votación de mayoría simple, sin necesidad de los 2/3 de votos requeridos para crear una institución autónoma –mayoría calificada- (art.189 CPRCR).

### **¿Qué es un órgano o institución adscrita?**

En varias leyes se habla de órgano “adscrito” a determinado ministerio. Puede darse el caso de un órgano adscrito no solo a un ministerio, sino también a una institución descentralizada normalmente se trata un ente desconcentrado al se le pretende ligar de alguna manera a algún ministerio y a una institución autónoma. Jurídicamente no están claras las consecuencias de tal adscripción. Generalmente se hace necesario en la misma ley regular las relaciones concretas ministerio-organismo adscrito, ente descentralizado-órgano adscrito.

Para conocer el grado de independencia, desconcentración o autonomía de un órgano adscrito deberá consultarse la normativa de la organización a que se adscribe. El término “adscrito” lo que le permite al operador jurídico es señalar una particular o determinada relación del órgano de que se trata, con respecto al Poder Ejecutivo y al mismo órgano o ente al que mantiene esa relación de dependencia o sujeción.