

**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE SAN JOSÉ**  
LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE SAN JOSÉ

De conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 8 inciso m) del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social de San José.

**Considerando:**

1°—Que el Decreto Ejecutivo N° 26025-PLAN, mediante el cual se establece “La Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, dispone en el artículo N° 5 en lo que interesa lo siguiente:

“Las instituciones de la administración pública central y descentralizada que presten servicios a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones.

Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor (a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca...”

2°—Que el servicio público demanda de sus funcionarios y oficinas un servicio ágil, confiable y oportuno, por lo que se hace necesario designar una oficina que permanezca vigilante de que el servicio a los administrados se efectúe en forma adecuada y eficiente.

3°—Que el Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social de San José, dispone en forma general en el artículo N° 20, las funciones que tiene asignadas la Contraloría de Servicios en esta Institución, no obstante no se definen algunos otros aspectos importantes tales como el procedimiento interno de la Contraloría de Servicios para dar trámite a las quejas y denuncias. **Por tanto,**

Se aprueba el presente,  
**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO  
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA  
JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE SAN JOSÉ**

Artículo 1°—La Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social de San José, dependerá directamente de la Junta Directiva, como máximo jerarca de la Institución. El nombramiento de la Contralora o del Contralor de Servicios de la Junta, estará a cargo de la Gerencia General para lo cual debe contar con el aval de la Junta Directiva. Los requisitos de nombramiento serán los siguientes:

- a) Poseer un alto nivel profesional.
- b) Poseer una amplia trayectoria y conocimientos en el quehacer institucional.
- c) Gozar de amplio respeto dentro de la institución.
- d) Poseer un alto grado de discreción.
- e) Con óptimas relaciones humanas.

Artículo 2°—La Contraloría de Servicios deberá ejecutar las funciones establecidas en el artículo N° 20 del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social de San José, así como las siguientes:

- a) Implementar un programa permanente de atención e información del usuario sobre los diferentes servicios que se prestan en la Junta y velar por su correcto funcionamiento.
- b) Instalar un sistema de quejas institucional y velar por su óptimo funcionamiento.
- c) Propiciar que las direcciones, departamentos, secciones y unidades de la Junta, apliquen las acciones correctivas en los servicios que presenten dificultad.
- d) Implementar en conjunto con los jefes de la Junta, procesos de modernización en la prestación de los servicios.
- e) Velar porque se establezcan indicadores de gestión para identificar las diferentes tendencias en los servicios con el fin de disminuir reclamos y futuras quejas.
- g) Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación de servicios de la institución.
- h) Coadyuvar el control interno sobre la prestación de todos los servicios que brinda la Institución, intercediendo a favor de los usuarios.
- i) Promover que las unidades técnicas apliquen acciones correctivas en los servicios que presentan dificultades.
- j) Discriminar entre las diferentes quejas para elevar al jerarca, aquellas que ameriten su intervención.

- k) Impulsar el establecimiento de instrumentos de información y procedimientos accesibles para formular quejas.
- l) Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
- m) Presentar propuestas ante el jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- n) Servir de enlace y coordinación, a nivel institucional, entre MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes y la Sociedad Civil.
- o) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los clientes.
- p) Promover procesos de modernización en la prestación de servicios.
- q) Promover la creación de funciones contraloras en las dependencias físicamente desconcentradas.
- r) Establecer mecanismos de coordinación institucional que faciliten la resolución de quejas.

Artículo 3º—La Contraloría de Servicios de la Junta, podrá solicitar informes y documentación, realizar consultas, entrevistas e indagaciones, inspeccionar oficinas o establecimientos de esta Institución, en donde se presten servicios a los usuarios, según estime pertinente; para ello contará con la obligada colaboración de todo el personal de la Junta de Protección Social de San José.

Artículo 4º—La Contraloría de Servicios contará con los recursos y el apoyo necesarios para el cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas por la normativa atinente

Artículo 5º—La Contraloría de Servicios, recibirá y dará trámite a las denuncias, quejas y consultas hechas por cualquier usuario externo o interno respecto a la prestación de un servicio por parte de la Junta de Protección Social de San José. El procedimiento que se seguirá será el siguiente:

- a) La queja podrá ser formulada por escrito o verbalmente, interpuesta por cualquier medio, sin especiales formalidades, pero cuando sean por escrito, deberán estar debidamente firmadas por el denunciante e indicará su nombre completo, el número de su cédula u otro medio de identificación y la dirección exacta donde pueda ser localizado para efectos de notificación.
- b) En caso de formularse verbalmente ante la Contraloría de Servicios, se levantará la respectiva acta de queja, la cual deberá contener los datos señalados en el inciso anterior. En ambos casos el quejoso deberá detallar los hechos u omisiones denunciadas con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja; además deberá aportar los medios de prueba de que disponga o indicará donde obtenerlas.
- c) La Contraloría de Servicios, si lo considera oportuno y pertinente, rechazará las quejas y denuncias anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta evidente mala fe o carencia de fundamento. El rechazo deberá estar debidamente fundamentado. El rechazo deberá estar fundamentado y documentado y debe constar en el expediente de queja.
- d) La Contraloría de Servicios, garantizará el secreto de la información que le sea suministrada, cuando la publicidad de las circunstancias pongan en peligro la integridad del denunciante, asegurándose que cualquier información no dé pie a la individualización de la identidad del quejoso.
- e) La Contraloría de Servicios solicitará la información que considere necesaria a las instancias correspondientes, para establecer la veracidad de los hechos denunciados, dicha solicitud deberá ser contestada dentro de plazo de cinco días hábiles, salvo que por circunstancias debidamente justificadas, se requiera de un plazo mayor, el cual no podrá exceder en ningún caso de quince días hábiles.
- f) Al funcionario que haya sido denunciado, se le notificará la denuncia y se le dará traslado por diez días hábiles para que formule por escrito o verbalmente su defensa y aporte las pruebas de descargo que considere oportunas.
- g) Una vez analizadas las pruebas y realizadas las investigaciones preliminares, la Contraloría de Servicios emitirá un informe debidamente razonado, que se remitirá al Gerente General con las recomendaciones que se consideren oportunas y necesarias y de ser procedente la Gerencia General ordenará al Departamento de Recursos Humanos, el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario. Se enviará copia del informe, con las salvedades de ley, al jefe de la oficina en la cual se están produciendo las anomalías, así como al denunciante y al denunciado para los efectos correspondientes.
- h) Las denuncias que se presenten ante la Contraloría de Servicios por infracción a la Ley de Loterías, serán trasladadas al Departamento de Inspectores para el trámite pertinente. Deberá la Contraloría de Servicios llevar un control de estas denuncias y darle el seguimiento correspondiente.

Artículo 6º—La Contraloría de Servicios deberá mantener un registro de control de todas las quejas planteadas y admitidas, resumiéndose los resultados de su gestión. Todas las quejas que se presenten deben tener un número consecutivo de acuerdo con la fecha de la recepción. Este registro dará origen a un informe semestral, en el cual se resumen la naturaleza y frecuencia de las quejas y las acciones Institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial. Aprobado en sesión de Junta Directiva N° 28-2005, celebrada el 26 de julio de 2005, Acuerdo JD-412, artículo IV, inciso 7). San José, 12 de setiembre del 2005.—Departamento de Proveeduría.—Jorge A. Villalobos Fonseca, Jefe.—1 vez.—(O. C. N°6516).—C-79440.—(75030).