
Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública N°42376-MEP



EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y LA MINISTRA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Con fundamento en las facultades y atribuciones conferidas en los artículos 140, incisos 3), 18) y 146 de la Constitución Política; 25 inciso 1), 27 inciso 1) y 28 inciso 2) acápites a) y b) de la Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública; Ley N°9158, del 08 de agosto de 2013, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; Decreto Ejecutivo N°39096 del 28 de abril de 2015, Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; y los artículos del 23 al 33 del Decreto Ejecutivo N°38170, Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública del 30 de enero de 2014;

CONSIDERANDO:

I. Que de conformidad con los procesos de descentralización político administrativa como parte de la Reforma del Estado que ocupa un lugar de relieve en las preocupaciones gubernamentales desde hace más dos décadas y, con fundamento en los puntos 6, 7 y 8 del apartado “*La Gestión Pública en el Espacio Iberoamericano: Equilibrar la Eficiencia con la Equidad*”; de la Declaración de Lisboa, celebrada los días 27 y 28 de julio de 1998, en la Ciudad de Lisboa, Portugal; los cuales establecen:

(...) 6. La importancia del rol de la Administración Pública reside en su capacidad de dar cuerpo a las funciones del Estado de forma eficaz y eficiente, teniendo en cuenta las repercusiones de su desempeño en la profundización de la democracia participativa, en el desarrollo económico, social y cultural, y en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas. No siempre la maquinaria administrativa ha sabido responder a tales desafíos, volviéndose un aparato pesado, generador de déficit, de ineficiencias, de despilfarros y hasta de frenos a la normal satisfacción de las necesidades del ciudadano/cliente/usuario. Se vuelve necesario evaluar una nueva estrategia de gestión y modernización de la Administración y de la Función Pública.

7. La implementación de una nueva cultura de relación entre el Estado y el ciudadano releva la importancia de la creación y desarrollo de mecanismos de control y participación del ciudadano/usuario en la formación del producto final en la actividad administrativa, de la simplificación de los procedimientos administrativos, de la consagración del derecho a la información, y de la multiplicación y profesionalización del sistema de atención al público.

8. La introducción de una cultura de gestión pública, orientada por criterios de eficiencia y eficacia supone el establecimiento de objetivos claros y cuantificables, los cuales deberán asumirse como marco de referencia de una administración de calidad. Asimismo, significa imprimir condiciones de flexibilidad, de capacidad para interpretar las señales de cambio, de velocidad de respuesta y de adaptación a las transformaciones cotidianas. Además, la institución de mecanismos de evaluación

del desempeño de los servicios, sea a través de actividades de inspección, sea mediante el recurso regular a la acción de auditorías de gestión, constituye una medida necesaria para salvaguardar, simultáneamente, el interés público y el de los destinatarios de la actividad administrativa”. (...)

Por lo que, para la consecución de las recomendaciones de la Declaración de Lisboa relacionadas con el funcionamiento de la gestión pública y el rediseño de las políticas públicas, es necesario transformar las instituciones y hacerlas participar de una estrategia de desarrollo que busque la eficacia y el mejoramiento de la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos.

II. Que mediante la Ley N°9158 (publicada en la Gaceta N°173 de 10 de setiembre de 2013), la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica decreta la “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*”, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan las organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos.

III. Que el Estado en general, consciente de sus obligaciones para con la prestación efectiva del servicio público, ha formalizado la institucionalización de un órgano encargado de velar por el respeto a los derechos de la sociedad civil materializada en la creación de la Defensoría de los Habitantes mediante la Ley N°7319 “*Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República*” (Publicada en La Gaceta N°237 de 10 de diciembre de 1992), entidad que necesita del concurso y coordinación de instancias y personas que promuevan y apoyen sus objetivos primordiales.

IV. Que las actuaciones de los servidores públicos están sujetas al principio de legalidad el cual según el artículo 11 de la Constitución Política y el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, señala que la actuación de la Administración está sujeta a la existencia de una norma jurídica previa que le autorice su accionar, por lo que la Administración Pública puede actuar solamente en la medida en que se encuentre autorizada para hacerlo por el ordenamiento jurídico.

V. Que, en consecuencia, la actuación de los sujetos que prestan servicios al Estado debe direccionarse a la satisfacción del interés público, entendido este como “*la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados...*” - canon 113 de la Ley General de la Administración Pública- con total apego a los principios que rigen la prestación del servicio público y privilegiando el derecho fundamental a la igualdad que ostentamos todos los habitantes de esta nación. Asimismo, debe utilizar y cumplir las competencias que el ordenamiento jurídico le endilgó con total imparcialidad y persiguiendo que los objetivos de la institución para la cual laboran sean cumplidos a cabalidad.

VI. Que el servicio público, por lo tanto, debe ser objeto de una constante profundización de la calidad y modernización de su prestación, a través de una continua evaluación y control de sus resultados por parte de un ente especializado que canalice las inconformidades que plantee el usuario al respecto.

VII. Que el funcionario público desempeña un puesto cuya única razón de ser se circunscribe al cumplimiento eficaz y eficiente del servicio asignado en beneficio del interés individual y colectivo de la sociedad, gestión que requiere ser, por lo tanto, objeto de interés de seguimiento y rendición de cuentas por parte del administrado y del ente dispuesto internamente para ejercer tal invocación y seguimiento.

VIII. Que mediante la Resolución N°118-2013-MIDEPLAN del 22 de noviembre del 2013, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica aprueba la nueva estructura de la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS), del Ministerio de Educación Pública (MEP).

IX. Que el modelo de desarrollo para el sistema administrativo ha determinado el rol clave de la función de la DCS para el MEP indicada en sus líneas estratégicas y en el “Decreto Ejecutivo de Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, Decreto Ejecutivo N°38170” (publicado en La Gaceta N°31 de 13 de febrero de 2014) en el que se formaliza la Dirección de Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.

X. Que de conformidad con el artículo 12 del Decreto Ejecutivo N°37045-MPMEIC, “*Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*”, adicionado por el Decreto Ejecutivo N°38898-MP-MEIC, artículo 12 bis y, en virtud de que este instrumento jurídico no contiene trámites, requisitos ni obligaciones que perjudiquen al administrado, se exonera del trámite de la evaluación costo-beneficio de la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Por tanto,

DECRETAN:
**“REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE
SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA”**

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1- Objeto. El presente reglamento tiene como objeto regular lo concerniente al procedimiento de los servicios que presta la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública, en concordancia con el compendio jurídico que rige la actividad. La Contraloría de Servicios (CS) será responsable por la aplicación e implementación de los elementos contenidos en este cuerpo reglamentario.

Artículo 2- Dimensión Conceptual. En el contexto del presente reglamento se plantea una serie de términos cuya definición conceptual se incluye en el siguiente glosario.

- a) **Asesoría:** Acompañamiento profesional y sistemático que brinda la Contraloría de Servicios a una dependencia institucional, con el propósito de desarrollar un funcionamiento óptimo del servicio que ofrece.
- b) **Consulta:** Acción de acudir por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, en la búsqueda de obtener orientación sobre aspectos formales concretos atinentes a trámites, procedimientos o procesos derivados de los servicios institucionales en general.
- c) **Denuncia:** Acción de indicar por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios la existencia de un conjunto de hechos que a priori constituyen una presunta irregularidad e ilegalidad concerniente a la inconveniente o fraudulenta aplicación de trámites, procedimientos o procesos en relación con el marco de probidad y efectividad que cobija la prestación de servicios institucionales.
- d) **Derecho de petición:** constituye la potestad que tiene toda persona facultada para dirigirse a cualesquier funcionario público o ente interno oficial, con el fin de plantear una demanda de su interés.
- e) **Derecho de respuesta o rectificación:** es el derecho fundamental que tiene toda persona de obtener respuesta a las peticiones realizadas, así como de solicitar la aclaración o corrección de informaciones inexactas o agraviantes hacia su persona.
- f) **Género:** Estrategia para abordar la aplicación de políticas públicas que promueven la equidad entre hombres y mujeres en el acceso a recursos y servicios.

- g) **Gestión:** Acción de solicitar por parte de la persona usuaria ante la dependencia institucional correspondiente, mediante los canales disponibles, la satisfacción de la demanda de un servicio institucional.
- h) **Inconformidad:** Acción de manifestación por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, en la que expresa la queja o reclamo por la presunta ineficiencia o ineficacia en la calidad del servicio recibido.
- i) **Persona Usuaria:** Es toda persona integrante de la sociedad civil que tiene relación directa o indirecta con los servicios institucionales que oferta el sistema educativo y administrativo costarricense que ofrece el Ministerio de Educación Pública.
- j) **Plazos de Respuesta:** Se refiere al lapso de diez días hábiles que tiene la administración para responder a un usuario ante una solicitud, este plazo es a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos. Este plazo puede variar cuando se trate de casos más complejos.
- k) **Procedimiento:** Secuencia de trámites que en forma ordenada establecen la guía estándar a seguir en el cumplimiento de una actividad clave para la prestación de un servicio.
- l) **Proceso:** conjunto de actividades que en forma sinérgica y sistemática están mutuamente relacionadas e interactúan entre sí, transformando elementos de entrada en resultados sustantivos, generando un área clave de desempeño dentro del servicio institucional que conforma el sistema educativo.
- m) **Redes Sociales:** medio de comunicación masivo de la Contraloría de Servicios en el cual los usuarios se conectan vía digital para interactuar, realizar consultas y compartir contenido para diferentes fines.
- n) **Sugerencia:** Se refiere a un comentario u opinión de la persona usuaria tendiente a canalizar una propuesta de mejora o cambio que puede eventualmente impactar positivamente la efectividad o pertinencia de los servicios institucionales en general, incluyendo la Contraloría de Servicios.
- o) **Trámite:** conjunto de tareas puntuales y específicas que debe realizar de forma sucesiva una dependencia para la formalización de un documento o información requerida por una persona usuaria.
- p) **POA:** Plan Operativo Anual.

Artículo 3- Fines. La finalidad ulterior de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública, es la de coadyuvar con la ciudadanía costarricense y en concreto, con el conglomerado de la sociedad civil relacionada directa e indirectamente con el sistema educativo nacional, en el ejercicio efectivo del interés legítimo y legal que le asiste, tendiente a obtener una respuesta esmerada, oportuna y óptima a las demandas del servicio que formula sobre aspectos sustantivos tanto relativos a programas del área académica como del área administrativa en las distintas regiones del país. Con ello, asume el rol de ente rector de la actividad de ordenamiento de la prestación del servicio institucional desde las facetas de su planificación, diseño, coordinación, supervisión y evaluación de acciones ligadas estrechamente a la procura de la efectividad de su

ejecución, conforme a las metodologías y técnicas regulatorias, en términos de especificaciones reglamentarias, de calidad, de mejora continua e innovación, tendiente al fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional y su desarrollo organizacional, tanto en el nivel central como regional.

Artículo 4- Naturaleza. La Contraloría de Servicios es el órgano técnico responsable de promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el MEP, de conformidad con la normativa que regula la simplificación de trámites y procedimientos, como base para propiciar una cultura pública centrada en la atención digna, oportuna y eficiente de los usuarios del Sistema Educativo y Administrativo Costarricense que ofrece el Ministerio de Educación Pública.

Artículo 5- Ámbito de Autoridad y Competencias. La Contraloría de Servicios desarrollará su programa de trabajo de conformidad con la normativa promulgada por la Asamblea Legislativa en la Ley N°9158 "*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*" (publicada en la Gaceta N°173 de 10 de setiembre de 2013) y el Decreto Ejecutivo 39096-PLAN que la reglamenta, además de las disposiciones del presente Reglamento Interno. Para ello dispone de la competencia técnica y jurídica para emprender estudios atinentes a su ámbito de especialidad y exigir las condiciones indispensables para la efectividad de su actividad investigativa, como las de acudir a los centros de trabajo y tener libre acceso por periodo indefinido a los registros, archivos, transacciones y documentos impresos y digitales de las dependencias institucionales de interés, conforme al plan estratégico aprobado. En razón de ello el funcionariado del MEP, está en la obligación legal de atender con la máxima oportunidad y precisión, los requerimientos de información solicitados por el habitante de la República, a través de la intermediación de la Contraloría de Servicios; el incumplimiento de este deber inherente derivado de la obstaculización o falta de respuesta consecutiva, tardía o absoluta, de parte del funcionario (a) requerido (a) y contactado (a) lo hará incurrir en eventual responsabilidad laboral, objeto de valoración disciplinaria según lo señalado en el Reglamento Autónomo de Servicio y Organización del Ministerio de Educación Pública.

Artículo 6- Pautas Éticas en el Ejercicio de Labores. La actuación de la Contraloría de Servicios se desarrollará con absoluta independencia de criterio y de juicio en relación con el del (de la) jerarca del MEP y los de cualquier otro componente de la administración activa del MEP, por lo que cada uno de sus integrantes guardará una actitud irrestricta de imparcialidad, al margen indiscutible de conflictos de interés, desempeñando sus labores en forma oportuna y transparente según los estándares máximos de probidad esperados en el ejercicio de la función pública. Cuando la independencia u objetividad se vieran comprometidas de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las autoridades que correspondan; en aras de ese fin, el personal de la Contraloría de Servicios deberá comunicar, al menos una vez al año, en el mes de febrero y, cada vez que suceda algún movimiento de interés, el nombre y parentesco de personas hasta un tercer grado de consanguinidad y afinidad que laboren en el MEP.

CAPITULO II

Estructura Organizacional

Artículo 7- División Departamental Interna. Como órgano asesor del nivel político, la CS está integrada al estrato superior de la estructura ministerial, dependiendo directamente del Despacho del Ministro (a) de Educación Pública. La CS, conforme al principio de dirección inherente a la teoría administrativa, estará bajo la responsabilidad de un (a) Contralor (a), quien tendrá a cargo inmediatamente a dos jefaturas departamentales: el Departamento de Atención al Usuario (DAT) y el Departamento de Mejora Continua (DMC). En cada uno de ellos se configuran programas de trabajo verificables y un grupo de trabajo con personal profesional y técnico con la tarea de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos con la mayor agilidad y cobertura posible.

Artículo 8- Funciones de la Contraloría de Servicios. Son funciones de la CS las siguientes:

- a) Verificar que la entidad, a través de sus diversas dependencias académicas y administrativas, cuente con mecanismos y procedimientos eficaces para la prestación efectiva del servicio requerido por los usuarios.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que emita la autoridad competente en esta materia.
- c) Emitir las pautas administrativas y especializadas a seguir por parte de todos los canales de servicio existentes en aras de garantizar la consistencia y mejoramiento en la ejecución de trámites y procesos que tienen productos entregables al público.
- d) Supervisar y evaluar que la prestación del servicio institucional en el MEP, conlleve el cumplimiento de aquellos marcos normativos que buscan un fin protector a colectivos con condiciones particulares por razones etarias, de discapacidad, de género, de creencias religiosas, de seguridad ocupacional.
- e) Comunicar al Jefe de la Institución aquellos casos graves y reiterados de negativa, indiferencia o negligencia de parte de un funcionario o unidad administrativa en la atención de solicitudes y recomendaciones efectuadas para corregir aspectos esenciales del servicio proporcionado y determinar en conjunto el inicio de cualquier investigación disciplinaria.
- f) Informar a los usuarios sobre los servicios que brinda la Contraloría y facilitar en la medida de lo posible su pleno acceso a los mismos.

Artículo 9- Funciones del Director(a) de la Contraloría de Servicios. Son funciones del Director(a) de la Contraloría de Servicios:

- a) Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- b) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo, así como determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de la Contraloría de Servicios.

- c) Coadyuvar con los titulares de cada área organizacional interna del MEP en solicitudes relativas a materia de su competencia.
- d) Proveer, a través de registros y bases sistematizadas y actualizadas de datos, la información requerida por entes internos y externos sobre las actividades de la dependencia a su cargo.
- e) Elaborar el proyecto del presupuesto y el POA de la Dirección de Contraloría de Servicios.
- f) Autorizar y monitorear la ejecución del presupuesto aprobado para la operación de la dependencia.
- g) Velar por el cumplimiento y adaptación a la realidad interna del MEP, de aquellas políticas y directrices de interés emitidas por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- h) Realizar otras labores de coordinación y supervisión atinentes a su cargo.

Artículo 10- Funciones del Departamento de Atención al Usuario (DAT). El DAT tiene asignadas las siguientes funciones en relación con la demanda del servicio:

- a) Atención, tramitación y canalización de todas las consultas, sugerencias, denuncias e inconformidades presentadas por los beneficiarios y usuarios de los servicios que ofrece el MEP mediante los centros educativos, las Direcciones Regionales de Educación y las Oficinas Centrales, mediante los procedimientos instituidos internamente.
- b) Recibir, sistematizar y canalizar, hacia las instancias competentes del MEP, las consultas, inconformidades y denuncias que presentan los usuarios internos y externos de los servicios que ofrece el MEP, mediante los mecanismos de atención diseñados para tal fin, que incluyen la atención personalizada en la Dirección de Contraloría de Servicios, las ventanillas de atención desconcentrada a partir de medios de comunicación virtual o electrónica.
- c) Dar seguimiento a las consultas, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios del MEP hasta que se concrete la respuesta institucional, mediante los mecanismos de coordinación y los medios de comunicación disponibles con observancia de los plazos definidos por la normativa legal.
- d) Desarrollar y mantener actualizado un sistema de información estadístico que facilite la confección de informes periódicos sobre el grado de cumplimiento de variables de interés para el Nivel Político, la Dirección de Planificación Institucional y el MIDEPLAN.
- e) Velar porque la información relacionada con los principales servicios y trámites que brinda el MEP estén disponibles para consulta y uso de los administrados, en las plataformas tecnológicas del MEP.
- f) Atender el sistema de Redes Sociales dispuesto internamente para la interacción con los grupos de usuarios y proceder a la evacuación y orientación sobre consultas, dudas, e inconformidades presentadas en tal plataforma.

Artículo 11- Funciones del Departamento de Mejora Continua (DMC). El DMC tiene a cargo las siguientes funciones en relación con la demanda del servicio:

- a) Elaborar estudios de evaluación diagnóstica en distintos niveles de la dinámica organizacional, tendientes a introducir a partir de los resultados finales, los cambios administrativos y culturales y mejoramiento continuo del servicio.
- b) Elaborar y aplicar periódicamente dentro de la población usuaria de los servicios los instrumentos de evaluación de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; así como retroalimentar acerca del conjunto de resultados de las valoraciones apreciativas.
- c) Proporcionar asesoría, acompañamiento y capacitación técnica en materia esencial y colateral tanto en el diseño y gestión de procesos como en la investigación de necesidades de usuarios y de mercadeo de servicios, con el fin de contribuir en la calidad integral de la gestión estratégica y operativa en cada área clave del servicio que brinda el MEP.
- d) Coadyuvar con entes externos rectores en materia afín a nivel nacional e internacional, en la conceptualización y ejecución de proyectos destinados a la evaluación de procesos de mejoramiento continuo en la prestación del servicio público.
- e) Diseñar, actualizar y divulgar el Manual de Servicio al Cliente y programar actividades de capacitación para las diferentes áreas y departamentos del MEP que atienden público.
- f) Realizar estudios de mejora de procesos de atención al usuario en diferentes direcciones, áreas o departamentos de la institución, a fin de evaluar la efectividad, simplicidad y oportunidad de los mismos, presentando los informes y recomendaciones pertinentes al Nivel Político y a las dependencias involucradas.
- g) Desarrollar proyectos de mejora continua que propicien la modernización de los servicios a partir de las iniciativas tendientes a lograr la solución a problemáticas institucionales en materia de atención al usuario.

Artículo 12- Procedimiento de nombramiento del personal de la Contraloría. El Contralor (a) - y todo el personal colaborador subordinado- son funcionarios regulares de la Institución, nombrados conforme a los procedimientos instituidos por el Estatuto de Servicio Civil y/o aquellos vigentes oficializados por la Dirección de Recursos Humanos del MEP.

CAPITULO III

Oferta y Tipología de Servicios existentes

Artículo 13- Fuente de estudios. Los estudios de la Dirección de Contraloría de Servicios pueden tener distintas fuentes generadoras ya sea por solicitud de un usuario, por solicitud del Jerarca de la Administración Activa o por solicitud de algún titular de una Dirección del sector académico o administrativo. Los servicios que presta se categorizan según la siguiente tipificación: a) Evacuación de Consultas, b) Denuncias e inconformidades, c) Investigaciones integrales de gestión del servicio, d) Asesoramiento y acompañamiento en instrucción y e) Elaboración de instrumentos y mecanismos de referencia para la evaluación global del servicio.

Artículo 14- Evacuación de consultas. Conforme a la definición incluida en el glosario descrito en artículo 2, son aquellas dudas e inquietudes externadas por un usuario referidas, principalmente, a algún aspecto de inducción sobre ubicación física de dependencias, trámites a seguir para determinado reclamo o petición, composición de algún órgano, de un estipendio salarial, régimen legal que rige alguna temática o implicaciones generales de un programa o servicio educativo, y que, preliminarmente son resueltas a partir de una verificación del acervo de información y documentación que se maneja sistematizada internamente.

Artículo 15-Denuncias. Conforme a la definición incluida en el glosario descrito en artículo 2, son aquellos planteamientos y/o cuestionamientos suscritos por una persona identificable que versan sobre presuntos hechos y comportamientos violatorios y trasgresores al espíritu, prohibiciones y estipulaciones del bloque de legalidad aplicable en materia de servicio; su atención implica una interrelación y verificación sistemática de datos y hechos.

Artículo 16- Inconformidades. Conforme a la definición incluida en el glosario descrito en el artículo 2, son aquellos planteamientos y/o cuestionamientos suscritos por una persona usuaria que versan sobre los presuntos hechos y comportamientos al margen de los principios trascendentales inherentes a la política institucional de la efectividad del servicio.

Artículo 17- Investigaciones Integrales de gestión del servicio (IIGS). Se refiere a las evaluaciones de intervención analítica y gradual orientadas a examinar con una perspectiva crítica y sinérgica de agente de cambio externo, aquellos procesos claves que se administran en las distintas unidades ministeriales, las cuales se concretan en la configuración de un dictamen compuesto de un diagnóstico de situación y la emisión de un escenario conclusivo y de recomendaciones de mejora requeridas. Tales dictámenes pretenden constituir un apoyo al mandato institucional y legal que establece la necesidad imperiosa de un desempeño del servicio público acorde con los procedimientos establecidos y la normativa que lo regula, por lo cual pretende en su contenido:

- a) Propiciar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración del MEP la modificación o supresión de lineamientos y prácticas que contravengan la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.
- b) Formular y promover en los distintos órganos y entes que conforman la Administración del MEP, un conjunto de prácticas sistemáticas y permanentes de modernización de su gestión y organización administrativa, orientada a la mayor eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.
- c) Guardar un carácter de elemento de comunicación mediador entre usuarios y oferentes del servicio

Artículo 18- Impartición de asesoramiento e instrucción. La CS puede ejercer una labor de acompañamiento y asesoría en materia de su rectoría, a los niveles de la Administración Activa que consideren atinente su participación y experticia. Como parte de ello también puede implementar talleres y módulos instructivos con las particularidades temáticas de relieve en materia de gerencia del servicio, los cuales deben impartirse a nivel institucional en cada región del país con el propósito de concienciar e internalizar en el funcionario institucional su rol como agente de servicio comprometido con el producto de su función, a proveer un mejor nivel de vida al usuario mediante una actitud de respeto, disponibilidad, empatía y trato agradable como lo exige la dignidad humana propia de todo ciudadano.

Este acompañamiento de instrucción debe ser recibido obligatoriamente por aquellos funcionarios ubicados en canales de contacto directo y permanente con el segmento de usuarios correspondiente, como un requisito para el desempeño del puesto, para lo cual la CS como ente rector, certificará y comunicará al ente respectivo de certificación el aprovechamiento y la idoneidad respectiva.

Artículo 19- Elaboración de instrumentos y mecanismos de referencia para la evaluación global del servicio. La CS mantiene la actualización de un manual de servicio al usuario que establece las condiciones de actitud (valoración del usuario en su dimensión humana) y aptitud (valoración del servicio en su dimensión estratégica y cognitiva), que deben poseer y dominar los funcionarios en la faceta de desempeño del servicio correspondiente. Asimismo, debe velar periódicamente por la dinámica de estándares de calidad a partir de la fijación de parámetros y el monitoreo permanente de los niveles reales alcanzados, medibles, mediante encuestas de percepción y calificación, y cuyos resultados permitan apreciar las mejoras de gestión y contribuir a su mantenimiento -en aquellos casos en que se hayan logrado resultados idóneos- y a su profundización e incremento, según sea que no se hayan logrado satisfacer los requerimientos de los usuarios.

CAPITULO IV

Lineamientos y procedimientos de Atención, Intervención y Seguimiento en cada Servicio

Artículo 20-. Estandarización de procesos. La CS, a través de cada departamento, deberá formular y mantener actualizado para su utilización cotidiana, un Manual Operativo de Procedimientos con el objeto de disponer de una herramienta que uniforme y facilite la comprensión de las características operativas de los procesos de revisión y control en aplicación conforme con los lineamientos técnicos vigentes.

Artículo 21- Registro y tratamiento de solicitudes de usuarios en modalidad de consultas. Cuando la solicitud de un usuario, ya sea por vía escrita, digital o telefónica, se asimila a una necesidad de inducción de parte de dicho usuario según los aspectos descritos en los artículos 14 y 20 de este Reglamento y, por ende, representa una situación que efectivamente puede ser aclarada a través de una consulta relativamente pronta con los sistemas de información y personeros indicados, su atención quedará anotada en un registro denominado **“ISAI”** (*Incidencias de Servicio de Atención Inmediata*), el cual contendrá el detalle requerido para efectos de un seguimiento posterior.

Artículo 22- Registro y tratamiento de solicitudes de usuarios en modalidad de denuncia/inconformidad. Una inconformidad/denuncia por parte de un usuario final o intermedio de cualquier centro de trabajo de naturaleza académica o administrativa puede ser puesta en conocimiento de la CS ya sea en forma individual o colectiva, de manera escrita, mediante oficio o archivo digital. Los datos mínimos que debe adjuntar son los siguientes:

- Identificación de la persona, residencia y lugar para recibir notificaciones,
- Exposición de los hechos denunciados en forma detallada y circunstanciada, indicando presuntos responsables.
- Indicación de la irregularidad perpetrada y aspectos de relevancia que ameritan ser investigados, y
- La pretensión perseguida, amén de información adicional probatoria que provea una mayor certeza del perjuicio provocado.

Artículo 23- Admisibilidad de denuncia y/o inconformidad. La admisibilidad de las denuncias/inconformidades que se presenten ante la Dirección de Contralorías de Servicios, estará supeditada al cumplimiento de este artículo, así como a la condición de que los hechos expuestos por los usuarios sean de la competencia y autoridad de cualquiera de las dependencias que conforman el Ministerio de Educación Pública.

La valoración de admisibilidad de inconformidades y/o denuncias resultante da origen a la apertura de un expediente que documenta el caso; dicha valoración si es positiva se acompañará

de una clasificación de la complejidad de la inconformidad o denuncia según los siguientes 3 niveles:

1. Poca complejidad (implica aspectos relativos a situaciones de trato personal recibido en el servicio).
2. Mediana complejidad (implica aspectos relativos a situaciones de tramitología relacionada con el servicio), y
3. Alta complejidad (involucra conflictos de violaciones administrativas y legales en el cumplimiento de un adecuado servicio).

Las denuncias anónimas serán canalizadas en el tanto aporten elementos probatorios contundentes que permitan emprender el trabajo de investigación. La CS desestimará aquellas inconformidades y/o denuncias en que concurra una o algunas de las siguientes condiciones:

- Es anónima.
- No pertenece al ámbito de competencias y potestades enunciadas.
- Se refiere a intereses particulares y de una relación personal exclusiva de los denunciantes.
- Si corresponde a la esfera administrativa o judicial de otra instancia.
- Si el costo aproximado de la investigación supera al beneficio que se obtendría.
- Es una reiteración o reproducción de situaciones idénticas resueltas con anterioridad, sin aportar elementos nuevos y trascendentes.
- Omite algún requisito primordial de forma.

Cualquiera que sea el veredicto de la valoración de ingreso, se le deberá comunicar al denunciante la decisión tomada en relación con la solicitud interpuesta al lugar de notificaciones expresamente indicado. El formato del veredicto puede involucrar 4 tipos de decisión:

- desestimación,
- traslado a otras instancias administrativas o jurisdiccionales,
- aceptación condicionada a la ampliación de datos,
- inicio de una investigación.

Artículo 24- Denegatoria de continuación en la tramitación del análisis de un caso.

La CS se abstendrá o suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa o judicial competente para resolver o no existan los elementos de coherencia fáctica que permitan configurar la posibilidad real de una irregularidad o negligencia lo cual deberá ser justificado con las argumentaciones pertinentes.

Artículo 25- Registro y tratamiento de solicitudes en modalidad de Investigaciones Integrales de gestión del servicio y en modalidad de asesoramiento e instrucción.

Una solicitud de Investigación Integral de Gestión del Servicio, así como de asesoramiento e instrucción por parte de un usuario interno de cualquier centro de trabajo de naturaleza académica o administrativa o, de cualquier entidad externa será analizada desde el punto de vista de su prioridad y disponibilidad de recursos para ser incorporada en el plan estratégico de trabajo del año en curso o del (los) siguiente(s) año(s). Ambas modalidades se originan o devienen también del mapeo de diagnóstico situacional de necesidades que elabora el DMC en relación con las aspiraciones y deficiencias de servicio detectadas.

Artículo 26- Emisión y comunicación de informes. El producto final de cualquiera de las tipologías de estudios atendidos por la CS debe exponerse y compilarse en un informe formal el cual contendrá en términos generales un diagnóstico y los resultados obtenidos, documento que será remitido al usuario y dependencias involucradas por los medios impresos y electrónicos apropiados para sus observaciones para lo cual tendrán en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo. Una vez obtenidas las observaciones, la CS determinará si las mismas proceden para ser incluidas en el informe oficial que será remitido al Jefe de la Institución quien está facultado para tomar las acciones que se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio; si las observaciones efectuadas no se consideran de recibo, igualmente el interesado podrá elevar sus cuestionamientos al Jefe de la Institución.

Artículo 27- Administración de la documentación. La CS y sus departamentos, deberán mantener un archivo actualizado con los expedientes numerados y foliados de todos los asuntos planteados y tramitados con indicación del resultado final de la gestión. Asimismo, se debe mantener la custodia y conservación de la documentación o de los soportes magnéticos según lo estipulado en la *Tabla de conservación de documentos del Manual de Procedimientos para los Archivos de Gestión*. Esta base de datos se respaldará mediante un sistema de información en formato digital, y en ambos casos se manejará en estricto apego a los lineamientos de la Ley N° 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos, en los artículos 8, 9 y 10.

CAPITULO V

Derechos y Deberes del Usuario

Artículo 28- Confidencialidad. Toda gestión incoada por un supuesto afectado ante la CS tendrá garantizada absoluta confidencialidad, conforme al artículo 6 de la Ley 8292 “*Ley General de Control Interno*”, y el artículo 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública., salvo los casos en que una orden judicial lo exonere de ese manejo. Esta garantía abarca todo el proceso de tramitación de la denuncia -mientras se encuentre bajo el

control de esta Dirección- desde la recepción hasta la resolución definitiva, por lo que en el expediente activo y pasivo no serán visibles el nombre o cualquier otra característica que facilite la identidad del denunciante. Los contactos que se requieran efectuar con el denunciante, según los sitios de localización por él indicados, deben guardar ese debido cuidado. La comunicación final que se hace a la dirección física, electrónica y telefónica oficialmente informada por el denunciante, debe asegurar su entrega individual y preferiblemente mediante envío certificado.

Artículo 29- Derechos del usuario. Las personas usuarias de los servicios de la CS tienen derecho a:

- a) La libertad de petición, en forma individual o colectiva, conforme al artículo 27 de la Constitución Política, mediante la presentación de consultas, denuncias e inconformidades en aspectos propiamente relacionados con la prestación de los servicios de educación y administrativos que brinda el MEP.
- b) El acceso a procedimientos y mecanismos asequibles, apropiados y expeditos para la canalización de dichas peticiones en sus distintas versiones.
- c) Un trato con respeto, consideración y amabilidad, sin ser sujeto de discriminación alguna.
- d) Calidad, eficiencia y eficacia en los servicios que se le presten o soliciten.
- e) Obtener pronta respuesta a sus gestiones, de acuerdo con los plazos indicados en el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional en el que se manifiesta que se entenderá que la violación al derecho de respuesta se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto.
- f) Recibir información clara, concisa y oportuna sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejecutarlos.
- g) Obtener información del nombre y apellidos del funcionario que les brinda atención.
- h) Tener acceso, conforme al artículo 30 de la Constitución Política, a los informes, acciones y documentación derivada del ejercicio de la CS, siempre y cuando la solicitud guarde propósitos de información sobre asuntos de interés público, y no sea catalogada como confidencial o secreto de Estado.
- i) Traducción o resumen en español, según si la petición se presenta en cualquier lengua extranjera, conforme a la ley N°7623, Ley de Defensa del Idioma Español y Lenguas Aborígenes Costarricenses, y sus reformas de conformidad con el artículo 4, inciso d), de la Ley N°9097 de Regulación del Derecho de Petición.
- j) Recibir apoyo de la CS para intermediar ante entes del MEP encargados de materia indígena u otros entes externos, con el fin de que los miembros de comunidades autóctonas o indígenas puedan formular sus peticiones en idioma español de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°9097 de Regulación del Derecho de Petición.
- k) Que se le garantice la confidencialidad en relación con las gestiones incoadas por deficiencias relacionadas con el servicio recibido.

Artículo 30- Deberes del usuario. Las personas usuarias de los servicios de la CS tienen el deber de:

- a) Brindar su identificación personal, residencia y lugar para recibir notificaciones.
- b) Proporcionar la información necesaria en relación con sus planteamientos.
- c) Dirigirse con respeto ante funcionarios, personal y demás usuarios de los servicios del MEP.
- d) Hacer un uso racional de los servicios de la CS, con el fin de permitir espacios a otros usuarios y a la administración en la prestación efectiva del servicio.
- e) Cumplir con las formalidades establecidas para la presentación de peticiones, en sus distintas versiones sean estas presentadas personalmente, vía correo electrónico o por el sitio web. Conforme al artículo 4, inciso a), de la Ley N°9097 de Regulación del Derecho de Petición, deben contener necesariamente, el nombre, la cédula o el documento de identidad, el objeto y el destinatario de la petición. En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos, su nombre y apellidos. De no constar todas las firmas, la petición se tendrá por presentada únicamente por las personas firmantes, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación. En cuanto a otros requisitos o procedimientos no establecidos en esta normativa y desarrollados reglamentariamente, o mediante órdenes, instrucciones o circulares, prevalecerá en toda petición el principio de informalidad, con el fin de garantizar a todos los ciudadanos su libre ejercicio, de conformidad con el numeral supracitado de la Ley N°9097.

CAPITULO VI

Responsabilidades Asignadas al Jerarca

Artículo 31- Aprovisionamiento de recursos. Para la disponibilidad de los recursos determinados para el cumplimiento de su misión organizacional, el jerarca dotará a la Contraloría de Servicios del contenido presupuestario que le permita respaldar el procedimiento establecido para la contratación y adquisición de los distintos recursos que garanticen su óptima gestión, así como para la realización de giras y visitas a las diferentes dependencias e instituciones educativas que se estimen necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas por la Dirección de Contraloría de Servicios.

Artículo 32- Dotación de personal. Para el correcto funcionamiento y cumplimiento de las metas establecidas anualmente por la CS, el Jerarca debe velar por que se cuente con la dotación de personal necesario para el desarrollo normal de las actividades de esta dependencia.

Artículo 33- Aceptación de dictámenes. Los dictámenes de la CS serán de carácter vinculante en tanto sus distintas recomendaciones, propuestas y resoluciones, sean refrendadas por el Jerarca de la Institución, es decir el Ministro (a) de Educación Pública, quien sobrelleva la atribución de tomar las acciones que se evidencien necesarias para la optimización del servicio.

Artículo 34- Informe anual a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Será responsabilidad del jerarca avalar el informe anual que la CS envía a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, o en su defecto informar a la citada Secretaría las razones de no avalar el informe emitido por la Contraloría de Servicios.

Artículo 35- Informe anual del jerarca. Será responsabilidad del Jerarca emitir un Informe ante la Secretaría Técnica de las acciones desarrolladas que surjan producto de las recomendaciones y conclusiones emitidas a este por parte de la Contraloría de Servicios.

Artículo 36- Rendición de cuentas. La Dirección de Contraloría de Servicios deberá informar anualmente al Ministro(a) de Educación Pública, el estado general de la labor bajo su rectoría y las proyecciones que pueden marcar el futuro previsible de la actividad. En concordancia a lo establecido en el artículo 14 inciso 4) de la Ley 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

CAPITULO VII

Disposiciones Finales

Artículo 37- Fuentes de aplicación supletoria. La Contraloría de Servicios actúa en concordancia con el ordenamiento prevaleciente en materia de su rectoría, cuyo bloque de legalidad en términos generales abarca los siguientes cuerpos normativos:

- a) **Código de Educación:** Ley N°181, Promulgado por Decreto N°7 de 26 de febrero de 1944, (publicación en Colección de Leyes y Decretos: año 1944, semestre 2, tomo 2, página 122).
- b) **Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento**, según la Ley N°1581 del 30 de mayo de 1953 (publicación en Colección de Leyes y Decretos: año 1953, semestre 1 tomo 1, página 246) y el Decreto Ejecutivo N°21 del 14 de diciembre de 1954.
- c) **Ley N°2160: Ley Fundamental de Educación**, Promulgada el 25 de setiembre de 1957 (publicación en Colección de Leyes y Decretos: año 1957, semestre 2, tomo 2 página 205).
- d) **Ley N°3481: Ley Orgánica del Ministerio de Educación Pública**, promulgada el 13 de enero de 1965, (publicación en Colección de Leyes y Decretos: año 1965 semestre 1 tomo 1 página 39).

- e) **Decreto Ejecutivo N°38170-MEP** Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública (publicado en La Gaceta N°31 de 13 de febrero de 2014).
- f) **Código de la Niñez y la Adolescencia:** Ley N°7739 (publicada en La Gaceta N°26 del 6 de febrero de 1998).
- g) **Ley N°8220: Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos** (publicada en la Gaceta N°49 de 11 de marzo de 2002).
- h) **Ley N°8292: Ley General de Control Interno** (publicada en La Gaceta N°169 del 4 de setiembre del 2002).
- i) **Decreto Ejecutivo D.E. N°35513-MEP, Organización Administrativa de las Direcciones Regionales de Educación del Ministerio de Educación Pública** (publicado en La Gaceta N°187 del 25 de setiembre de 2009).
- j) **Ley N°9097: Ley de Regulación del Derecho de Petición** (publicada en la Gaceta N°52 de 14 de marzo de 2013).
- k) **Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios** (publicada en la Gaceta N°173 de 10 de setiembre de 2013), y su Reglamento, Decreto Ejecutivo 39096-PLAN del 28 de abril del 2015, (publicado en la Gaceta N°154 de 10 de agosto de 2015).

Artículo 38- Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en la Presidencia de la República, a los catorce días del mes de mayo del año dos mil veinte.

CARLOS ALVARADO QUESADA.—La Ministra de Educación Pública,

Guiselle Cruz Maduro.—1 vez.—(D42376 - IN2020475171).