

Para: Todos los Funcionarios
Público en general

De: Bernardita Marin Salazar
Directora General Adjunta

C: Guillermo Araya.
Encargado de la Contraloría de Servicios. ICD.

Fecha: 06 de marzo de 2013

Asunto: Oficina de Contraloría de Servicios



De conformidad al **Decreto Ejecutivo N°34587-PLAN**, sobre la creación, organización y funcionamiento del **Sistema Nacional de la Contraloría de Servicios**, la Dirección General del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD), recuerda a todos los funcionarios y al público en general las funciones de la Contraloría de Servicios, así como los mecanismos y procedimientos establecidos para la recepción de quejas o denuncias.

Primero. Por las limitaciones presupuestarias y la naturaleza de las funciones que realiza el ICD, se recuerda que no es posible disponer de un recurso humano dedicado exclusivamente a la Contraloría de Servicios. Sin embargo, con el fin de disponer de este importante servicio para el usuario, se recuerda que el encargado de desempeñar la función de Contralor de Servicios del ICD es el Jefe de la Unidad de Planificación Institucional.

Segundo. Entre las funciones más importantes de la Contraloría de Servicios se destacan las siguientes:

- a) Verificar que el ICD cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, en aquellas Unidades que atienden clientes externos.
- b) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- c) Vigilar que se dé una pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
- d) Identificar conflictos en la relación de la Administración del ICD con el usuario, específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.

Tercero. Para el correcto funcionamiento de la Contraloría de Servicios del ICD, en el caso de denuncia o queja, el encargado de dicha oficina tiene las siguientes potestades:

- a) Acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, con excepción de aquellas que de conformidad con la Ley 8204 u otros cuerpos normativos sean confidenciales, los secretos de Estado, los informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.

Dirección General

- b) Puede solicitar a los funcionarios del ICD, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones, con las excepciones planteadas en el inciso anterior.
- c) Puede requerir asesoría de funcionarios tanto internos o externos, según las necesidades del caso.
- d) **Todas las Jefaturas de Unidad deberán informar trimestralmente a la Contraloría de Servicios, toda inconformidad tramitada directamente en cualquiera de sus oficinas, así como el proceso seguido y la respuesta dada a efectos de que se proceda al registro de la información para su seguimiento y toma de decisiones.**

Cuarto. Los requisitos mínimos para que los usuarios presenten inconformidades, denuncias o sugerencias a la Contraloría de Servicios, son los siguientes:

- a) Podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal.
- b) La persona deberá identificarse e indicar la residencia y lugar para recibir notificaciones.
- c) Se deberá detallar los hechos u omisiones que dan origen a su queja o disconformidad.
- d) Se deberá indicar las posibles personas o dependencias involucradas, así como cualquier otra referencia o elementos de prueba.

Estas denuncias deberán ser entregadas en un sobre sellado identificado con el siguiente rótulo: "Para: Contraloría de Servicios ICD".

Este sobre será recibido por la Recepcionista, y sin que se proceda a su apertura, se trasladará de inmediato al encargado (a) de brindar el servicio de "contralor (a) de servicios".

El denunciante podrá requerir a la Administración la reserva o secreto de su identidad.

Quinto. Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios ante la Contraloría de Servicios del ICD, serán tramitadas con la mayor diligencia, de manera que, dependiendo de la naturaleza del caso, la Contraloría deberá resolver en un **plazo máximo de cinco días**. Cuando por razones de **complejidad** la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios dispondrá de un plazo de **hasta quince días hábiles más, y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más**, si se requiere de mayor tiempo para la investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Toda la información que se genere por la recepción de denuncias o quejas, así como los trámites que se realicen para atenderlas, serán registrados por la Contraloría de Servicios, a efectos de poder llevar control sobre estas situaciones y serán contempladas en el informe semestral que le remita quien tenga a cargo esa función, a la Dirección General del ICD.

Se les recuerda y agradece a **todos los funcionarios** la **colaboración** con el encargado de la **Contraloría de Servicios**, y su deber de comunicar cuando así sea requerido por algún usuario, **el procedimiento para interponer quejas, denuncias o inconformidades.**

Atentamente,