



Estrategia Nacional REDD+

Costa Rica

***Marco Conceptual y de funcionamiento del Mecanismo de Información,
Retroalimentación e Inconformidades para las Partes Interesadas
Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+ (MIRI)***

Julio 2018

Tabla de contenido

1.	ANTECEDENTES.....	4
2.	INTRODUCCIÓN.....	5
3.	DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO DE INFORMACIÓN, RETROALIMENTACIÓN E INCONFORMIDADES	5
3.1	OBJETIVO DEL MIRI	6
3.2	MARCO LEGAL QUE SUSTENTA EL MECANISMO	6
3.3	LEGITIMACIÓN PARA UTILIZAR EL MECANISMO.....	8
3.4	PRINCIPIOS.....	8
3.5	RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MIRI	10
3.6	ACTORES CLAVE DEL MECANISMO	11
4.	PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MIRI	12
4.1	OBJETIVO DE LA GUÍA DE LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MIRI.....	12
4.2	ALCANCE	12
4.3	DEFINICIONES	13
	<i>Contraloría de Servicios (CS)</i>	13
	<i>Usuario, Interesado o Cliente institucional REDD+</i>	13
	<i>Consulta o aclaración</i>	13
	<i>Retroalimentación</i>	14
	<i>Inconformidad</i>	14
	<i>Presentación de Pruebas de descargo</i>	14
	<i>Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+</i>	14
	<i>PIR</i>	14

<i>Asociación de Desarrollo Integral Indígena (ADII)</i>	15
<i>Mediador cultural</i>	15
<i>MIRI</i>	15
<i>4.4 Medios de recepción del mecanismo</i>	15
5. Guía del Procedimiento para el trámite de gestión y seguimiento de Inconformidades y consultas	16
<i>5.1 Presentación de Inconformidad o consulta</i>	16
<i>5.1.1 Presentación de información, retroalimentación o inconformidad</i>	16
<i>5.1.2 Valoración preliminar y registro</i>	17
<i>5.1.3 Valoración de consultas o inconformidades iguales o similares:</i>	19
<i>5.3 Investigación</i>	21
<i>5.4 Acciones de seguimiento</i>	21
5.5 INFORMES	21
<i>5.6 Confidencialidad</i>	22
<i>5.7 Evaluación de las PIR y autoevaluaciones generales para mejoras del sistema</i>	22
6. ANEXOS	23

1. Antecedentes

El Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF por sus siglas en inglés) establece en su marco metodológico, que los países que vayan a implementar Estrategias o acciones REDD+ con recursos de dicho fondo, en cumplimiento de las salvaguardas y las Políticas Operaciones sociales y ambientales del Banco Mundial aplicables, deberán contar con un sistema para atender los requerimientos de información, consultas e inconformidades que sea accesible a todos los interesados, que en el caso de Costa Rica se han definido como las Partes Interesadas Relevantes (PIRs). Dicho mecanismo les permitirá presentar trámites vinculados con la Estrategia Nacional REDD+ y su participación con respecto al Programa de Reducción de Emisiones con el Fondo de Carbono (FC).

Para lograr este fin, FONAFIFO en calidad de entidad ejecutora y mediante la Secretaría Ejecutiva de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica, para la estructuración de este documento, desarrolló una serie de acciones que tales como consultorías, análisis del marco legal vigente en esta materia y la organización de talleres con las PIRS, con el objeto de analizar mecanismos existentes, identificar vacíos y necesidades propias de cada parte interesada relevante, y de esta manera diseñar un instrumento apropiado y consistente con la institucionalidad y la legislación del país para atender este requerimiento. Adicionalmente, se efectuaron en su momento algunas pruebas piloto para determinar la pertinencia de los instrumentos y medios de acceso al mecanismo, cuyos resultados han sido referenciados en otros informes de consultoría previos.

Fue así como se originó el marco conceptual y procedimiento del “Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades (MIRI) para las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+” (MIRI), instrumento que se ajusta al marco legal vigente en el país.

El objetivo del presente documento es dar a conocer al usuario (PIRs) como utilizar el MIRI y su incorporación al marco normativo aplicable, además de la forma como este operara y los alcances en la Implementación de la Estrategia Nacional REDD+.

2. Introducción

El presente documento, se divide en tres secciones:

1. Descripción del MIRI: En esta sección se hace una descripción de lo que es el MIRI y su objetivo, se incluyen las principales características del Mecanismo, marco legal que lo sustenta y los principios fundamentales que lo rigen, así como la identificación de actores clave que participan en la plena implementación de la Estrategia REDD+ y su legitimación para utilizar este mecanismo.
2. Procedimientos de operación y funcionamiento del MIRI: el objetivo de este punto es establecer los lineamientos de Operación y Funcionamiento del MIRI, sus alcances, definiciones y la descripción de los medios que se disponen para poner en marcha el mecanismo.
3. Descripción del procedimiento para el trámite de gestión y seguimiento: Establece los procedimientos para la recepción y traslado de los asuntos, valoración de la inconformidad o consulta. Identifican los criterios para determinar la admisibilidad desde la perspectiva sustantiva, reclamo legítimo por parte de un posible afectado que se relacione con alguna de las políticas, acciones y medidas contempladas en el Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica.

3. Descripción del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

El establecimiento del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades -denominado mecanismo de quejas o de resolución de reclamaciones en lenguaje del FCPF (o GRM, por sus siglas en inglés), es un requerimiento establecido para los países que desarrollan Estrategias REDD+, quienes deberán disponer de un

instrumento apropiado para recibir y atender las inquietudes que los actores involucrados (PIRs) tengan con respecto al desarrollo e implementación de las acciones o actividades REDD+, que puedan eventualmente generarles alguna afectación en sus derechos de propiedad, participación o acceso. En Costa Rica, el mecanismo pretende facilitar un canal de comunicación entre el Gobierno, a través del Sistema de Contralorías de Servicios como entidades neutrales y funcionalmente independientes de las entidades en las que se encuentran ubicadas y las Partes Interesadas Relevantes (PIRS) que permita a los actores sociales aclarar sus consultas de información, expresar inconformidades y generar aportes que retroalimenten la Estrategia, a través de una amplia gama de medios que se ponen a disposición, de manera que se atiendan particularidades de los diferentes grupos y se garantice la mayor inclusión posible.

Con miras a lograr la mayor efectividad posible del proceso, una serie de sesiones de información y capacitación con comunidades indígenas, grupos de pequeños y medianos productores agroforestales, propietarios de bosque agrupados en organizaciones y otros actores interesados, generaron insumos importantes para el diseño final del mecanismo de manera que sea un medio que favorezca el diálogo con los sectores, en caso de inconformidades con relación a la implementación de ENAREDD.

3.1 Objetivo del MIRI

Facilitar a los actores sociales de REDD+ un mecanismo eficiente, universalmente accesible, sustentado en el marco legal e institucional vigente y culturalmente apropiado, a través del cual las PIRs puedan realizar diferentes solicitudes de información, presentar propuestas y recomendaciones (retroalimentación) así como plantear sus quejas o inconformidades ante los entes vinculados a la Implementación de la Estrategia Nacional REDD+, para garantizar su efectiva participación en el proceso y en la solución de situaciones derivadas de la posible afectación de sus derechos por la implementación de Políticas, Acciones y Medidas REDD.

3.2 Marco Legal que sustenta el Mecanismo

El Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades (MIRI) para REDD+ ha sido diseñado de acuerdo con el marco jurídico e institucional vigente. Es importante mencionar que Costa Rica tiene una amplia tradición en este tipo de instrumentos para facilitar la participación ciudadana en el control de la calidad de los servicios brindados

por la administración pública. Desde las provisiones establecidas en el Constitución Política de la República hasta la Ley de Creación de la Defensoría de los Habitantes, hace más de veinte años, el país avanza progresivamente hacia un sistema más depurado y accesible a los habitantes del país, de manera que cuenten con mecanismos efectivos para hacer valer sus derechos y exigir niveles de eficiencia adecuados en la prestación de servicios públicos.

Recientemente, se creó la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158, y en el artículo 46 establece su regulación (anexo1). Dicha Ley tiene como objetivo regular la creación, la organización y el funcionamiento del sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios. Dicho Sistema está integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) como ente rector, la Secretaria Técnica, las Contralorías de Servicios Inscritas y las personas usuarias de los servicios. Además, dicha Ley exige la creación de una Contraloría de Servicios en cada institución pública.

De acuerdo con el decreto ejecutivo N°40464-MINAE se crea la Secretaria Ejecutiva de la Estrategia Nacional REDD+ con la participación del SINAC y FONAFIFO. No obstante, la Contraloría de Servicios de FONAFIFO, ha generado considerable experiencias y capacidades en su habilidad para velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el uso racional de los recursos públicos. Además; dado el papel de FONAFIFO como responsable del proceso de diseño de la Estrategia Nacional REDD+ y la conducción de las negociaciones con el FCPC, se ha definido que será la Contraloría de Servicios del FONAFIFO, quien asuma la responsabilidad por la gestión general del mecanismo, haciéndose cargo de la contabilización y reporte de gestiones, debiendo para ello realizar una clara definición de responsabilidades y procedimientos para la atención de gestiones que escapen a las competencias del FONAFIFO. En este sentido, se busca garantizar a los usuarios y/o beneficiarios de las actividades REDD+ la realización de procesos ágiles, accesibles, transparentes e imparciales para la resolución oportuna de inconformidades en relación a las mismas, dentro del marco legal existente. Para las acciones derivadas de REDD+, la Contraloría de Servicios trabajará de manera coordinada con la Secretaria Ejecutiva REDD+.

Para el caso de las acciones REDD+ que no están bajo la competencia de FONAFIFO, se establecerán los arreglos operativos entre las instituciones para el traslado de la consulta e inconformidad, a sus Contralorías de Servicios, ya que la Ley que Regula dicho Sistema Nacional aplica igual para todas las Contralorías.

3.3 Legitimación para utilizar el mecanismo

Para efectos del MIRI, estará legitimado para realizar trámites todo actor social, trátase de persona físicas, jurídicas, estatales o privados, individuales o comunitarios, nacionales o extranjeros, que constituya una Parte Interesada Relevante de la implementación de la Estrategia Nacional REDD+, conforme con la definición de Partes Interesadas relevantes aplicable, que requiera información, presente sugerencias o reclamaciones por inconformidad relacionada con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación. Cuando los asuntos sometidos al MIRI sean admisibles desde la perspectiva sustantiva, y se declare el reclamo legítimo por parte de un posible afectado que se relacione con alguna de las políticas, acciones y medidas contempladas en el Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica, la Contraloría de Servicios en coordinación con la Secretaria REDD+ procederán con el trámite correspondiente.

3.4 Principios

El espacio de participación para las PIRs en el MIRI se caracterizará por el diálogo y la comunicación asertiva, con procesos claros y sencillos que garanticen el acceso de todos los actores involucrados de forma equitativa, legítima y transparente. El modelo respeta las disposiciones sobre los procedimientos establecidos en la Ley para el funcionamiento de las Contralorías de Servicio de las instituciones públicas del país, así como los derechos de las PIRs a expresar sus consultas, propuestas e inconformidades con el proceso de implementación de la Estrategia Nacional REDD+, en la búsqueda de soluciones que favorezcan la calidad del servicio y de los procesos que se realicen en el marco de la implementación de la EN-REDD+ y sus programas relevantes.

Los principios fundamentales que rigen el mecanismo son:

- Equidad: Brindar un trato igual a los actores de las PIRs en cuanto a acceso e información.
- Respeto a los derechos: Conformidad con la legislación vigente, incluyendo las normas de procedimiento y funcionamiento institucional, así como respetuoso de los derechos de propiedad y acceso de los actores sociales, debiendo ser culturalmente apropiados según corresponda.

- Aprendizaje continuo: es un mecanismo flexible que permite a través de la retroalimentación, una mejora constante para la mejor atención a sus usuarios y la satisfacción con la implementación de las actividades promovidas.
- Legitimidad: Todas las PIRs tienen derecho de acceder al mecanismo siempre y cuando se trate de temas de información, sugerencias o inconformidades relacionados con sus derechos legítimos conforme el marco legal vigente y sean derivados de alguna acción de la Estrategia Nacional REDD+.
- Legalidad: se debe garantizar a las PIR la legitimidad del proceso a través de procesos confiables, transparentes e imparciales, siendo implementado según las disposiciones y mandatos legales establecidos en el país para este tipo de servicios, así como el marco legal específico que lo rige.
- Accesibilidad: garantizar a los actores sociales una efectiva comunicación con el equipo responsable de su ejecución, apropiadamente difundido y con diferentes canales de acceso para su uso cuando la PIR lo requiera.
- Claridad: el mecanismo debe siempre caracterizarse por un modelo de implementación sencillo, claro y ágil en sus procedimientos y plazos, que permita a los actores sociales su fácil comprensión y uso.
- Transparencia: la rendición de cuentas y acceso a información para los actores sociales garantizará que se desarrollen procesos transparentes y neutros en la implementación del mecanismo.
- Trazabilidad y derecho a respuesta: todo usuario tiene derecho a conocer el estado de su trámite de interés en cualquier etapa del procedimiento y a recibir una respuesta a su gestión.
- Confidencialidad: La PIR tiene el derecho de presentar su trámite de forma personal o mediante representación por parte de alguna asociación y/o organización, la cual deberá demostrar mediante manifestación formal del interesado. En cualquier caso, el archivo del trámite es confidencial y de acceso solo para la Contraloría de Servicios y el usuario.

3.5 Responsabilidades en la implementación del MIRI

Como se mencionó anteriormente, La Secretaría REDD+ ha definido que será la Contraloría de Servicios de FONAFIFO, quien asuma la responsabilidad por la gestión general del mecanismo, con apoyo de la Secretaría REDD+, haciéndose cargo de la contabilización y reporte de gestiones, debiendo para ello realizar una clara definición de responsabilidades y procedimientos para la atención de gestiones que escapen a las competencias del FONAFIFO, las cuales se han definido y describen más adelante.

Entre las responsabilidades de la CS y la secretaria REDD+ están:

Contraloría de Servicios:

- Con apoyo de la secretaria REDD+, implementaran el sistema, dando la debida gestión a los tramites que presenten por las PIRs respecto a la implementación de la Estrategia REDD+ a través de los diferentes canales de recepción disponibles y velará por su resolución oportuna.
- Velará por el cumplimiento del debido proceso según lo establecen sus propias directrices de funcionamiento y las disposiciones pertinentes de la presente Guía.
- Preparan informes sobre los procesos y trámites realizados.
- Se encargará del registro del asunto, la determinación de su admisibilidad conforme con los criterios específicos establecidos para la Estrategia REDD+ y su remisión a la entidad competente para suministrar la información relevante para su resolución, asignación de número único o consecutivo de expediente, y notificar las resoluciones de los trámites a las PIRs. En caso de dudas sobre la admisibilidad de un asunto, podrá elevar la consulta a la Secretaría Ejecutiva para su determinación.
- Mantener un adecuado control del funcionamiento de los distintos canales de recepción habilitados de forma física y virtual para la recepción de los trámites.
- Cuando la contraloría de servicios reciba asuntos que no son de su competencia Legal y no cuenta con el criterio para la resolución de asuntos, ya que están fuera

de su competencia Institucional, se buscará establecer los arreglos operativos entre las instituciones para el traslado de la consulta e inconformidad.

Secretaría REDD+ (FONAFIFO-SINAC):

- Conjuntamente con la Contraloría de Servicios de FONAFIFO, acordar el diseño y marco conceptual del sistema y sus reglas de operación y funcionamiento, así como propiciar su oportuna oficialización por los canales apropiados.
- Conjuntamente con la Contraloría de Servicios de FONAFIFO, elaborar un Plan de Trabajo y su correspondiente presupuesto, para la entrada en plena operación del sistema.
- Brindar a la Contraloría de Servicios los criterios sustantivos para la determinación de la admisibilidad de los asuntos de conformidad con el actual Plan de Implementación de la Estrategia REDD+ y cualquier modificación o ampliación que pueda surgir.
- Identificar los recursos técnicos, humanos y financieros requeridos para la puesta en operación del sistema y presupuestar su asignación con fondos provenientes de la donación del FCPF durante la fase de preparación, y con recursos de los diferentes programas derivados de la Estrategia durante la fase de plena implementación o pago por resultados de REDD+.
- Coadyuvar con la Contraloría de Servicios en la determinación de la admisibilidad de asuntos complejos.

3.6 Actores clave del Mecanismo

El proceso de implementación y ejecución de la Estrategia Nacional REDD+ está a cargo de la Secretaria Ejecutiva REDD+, la cual está conformada por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) y Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), no obstante; durante el proceso de consulta y diseño del MIRI se identificó otros actores claves, como el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Asociaciones de Desarrollo Integral Indígenas (ADI), el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), Centro Nacional de Información Geo ambiental (CENIGA), este último juega un papel relevante en el tema de reportes, debido a la vinculación que eventualmente se espera entre el MIRI y el Sistema de Información sobre Salvaguardas. Para la incorporación y el trabajo con dichos actores, se determinarán los arreglos operativos e

institucionales conforme inicie el proceso de implementación, para el traslado de la consulta e inconformidad.

4. Procedimientos de Operación y funcionamiento del MIRI

Los siguientes elementos servirán como una “Guía de Operación y Funcionamiento del MIRI” y constituyen parte integral del “Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades” conforme se ha definido anteriormente. Tiene por objetivo establecer los alcances operacionales, mecanismos y procedimientos para la implementación del MIRI a través de los sistemas de acceso actuales y aquellas a ser desarrolladas según avance el proceso de REDD+. Asimismo, permite identificar claramente las funciones y responsabilidades de los diferentes actores involucrados, de manera tal que se garantice su consistencia con el marco regulatorio aplicable a las Contralorías de Servicios y a la vez brinde condiciones de transparencia y eficiencia en la atención de los asuntos que son sometidos al sistema, conforme con los principios que han sido definidos.

4.1 Objetivo de la Guía de la Operación y Funcionamiento del MIRI.

Establecer los lineamientos de operación y funcionamiento del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades para la implementación de la Estrategia Nacional REDD+ que permita atender de forma oportuna, eficiente, sencilla y transparente, las consultas, sugerencias e inconformidades de las Partes Interesadas Relevantes (PIR) en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional REDD+.

4.2 Alcance

Los presentes lineamientos y procedimientos aplican para las Partes Interesadas Relevantes que presenten consultas, inconformidades o retroalimentación relativas a la implementación de la Estrategia Nacional REDD+. Asimismo, son referente fundamental para el personal de las Contralorías de Servicios, así como a cualquier otro funcionario de FONAFIFO, que esté desempeñando actividades de coadyuvancia en su implementación, tanto como receptores, tramitadores o brindando argumentos técnicos o sustantivos sobre los asuntos sometidos al mismo.

4.3 Definiciones

Contraloría de Servicios (CS)

Órgano adscrito a la Junta Directiva de la Institución, en calidad de máximo jerarca, que facilita la comunicación entre las personas usuarias (PIRs) y la institución responsable de prestar el servicio público, con el fin de velar por la calidad de los mismos, la satisfacción de la persona usuaria y el uso racional de los recursos públicos,

Para efectos del MIRI, la Secretaría Ejecutiva, conjuntamente con la Contraloría de Servicio de FONAFIFO, es la entidad encargada de la dirección, supervisión y funcionamiento general del mecanismo, aplicando las regulaciones derivadas de la Ley de Contraloría de Servicios y los presentes lineamientos de operación y funcionamiento. programas ordinarios de la institución.

Usuario, Interesado o Cliente institucional REDD+.

Se refiere a todo actor social, trátase de persona físicas, jurídicas, estatales o privados, individuales o comunitarios, nacionales o extranjeros, que constituya una Parte Interesada Relevante de la Estrategia Nacional REDD+, conforme con la definición de PIR aplicable¹, que requiera información, presente sugerencias o inconformidades relacionada con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación.

Consulta o aclaración

Es aquella solicitud o petición de información que haga cualquier PIR con el fin de aclarar dudas acerca de los servicios que se ofrecen por parte de la Estrategia Nacional REDD+, su Secretaría Ejecutiva y entidades o programas relacionados, sus alcances, su posible participación, derechos y responsabilidades asociados y cualquier otra inquietud que al respecto pueda surgir.

¹ **PIRs:** Pueblos Indígenas, Industriales de la madera, Pequeños productores forestales, Sistema Bancario Nacional, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería y la sociedad civil o dueños de terrenos en sobreuso. Los representantes institucionales, según el decreto fueron nombrados por sus respectivas instituciones. En referencia al sector indígena, el representante ante el Comité Ejecutivo **REDD+** fue seleccionado en la asamblea a la cual se invitó a los 24 TIs y participaron 19. Por su parte, el sector de la sociedad civil o dueños de terrenos en sobreuso realizaron un proceso de selección a nivel regional y posteriormente los representantes regionales nombran el representante nacional. (Fuente: Página web www.reddcr.go.cr)

Se sobreentiende que si un asunto no tiene relación sustantiva con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación, deberá tramitarse por los canales ordinarios correspondientes.

Retroalimentación

Se refiere al aporte (sugerencias, comentarios, etc.) que brinde la PIR sobre el desarrollo, construcción o implementación de la Estrategia Nacional REDD+ con miras al mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos.

Inconformidad

Se refiere a la manifestación oral o escrita formulada por una PIR que exprese molestia o disconformidad en relación al proceso o actividades de la Estrategia Nacional REDD+ o alguna de sus actividades derivadas del Plan de Implementación, que en criterio del usuario esté lesionando o tenga el potencial de lesionar sus derechos de propiedad o acceso.

Presentación de Pruebas de descargo

Se refiere a la oportunidad y derecho que constitucionalmente tiene la persona generadora de la inconformidad de presentar, ante la Contraloría de Servicio, los elementos probatorios a su favor y permitidos por Ley, que faciliten aclarar los alcances del reclamo presentado. Estas pruebas pueden ser de diverso tipo, y pueden ser presentadas de forma digital o física.

Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+

Es un conjunto de políticas, acciones y actividades programadas y costeadas para ayudar en el abordaje de los motores que generan las emisiones de gases de efecto invernadero en el país, provenientes de las actividades de deforestación y la degradación de bosques y que promoverán las condiciones necesarias para que el mismo impacte las medidas nacionales de mitigación de las emisiones en aras de cumplir con los compromisos internacionales vinculantes asumidos por el país.

PIR

Parte Interesada Relevante de la Estrategia Nacional REDD+. Para efectos del proceso REDD+ se han definido de la siguiente manera, a sabiendas que existen partes interesadas organizadas de distintas formas y con distintos fines, así como de diversa identidad institucional (ética, económica, social, cultural, política, o todos juntos) y con intereses en el ámbito local, regional, nacional o internacional. En la relevancia de las partes interesadas entran en juego tres elementos:

- A) Los intereses institucionales relacionados con los recursos forestales, la conservación y protección de los recursos naturales, la biodiversidad y los negocios a partir de los recursos forestales, las agendas de trabajo y la estrategia institucional de la parte interesada.
- B) La ubicación intereses institucionales cuya acción se limita a lo local, no debe percibirse como pares de otros que actúan en el ámbito municipal, nacional, regional e internacional.
- C) La dependencia de los recursos forestales. En especial, deben considerarse como PIR a todos aquellos propietarios de recursos forestales. Entre ellos están los pueblos indígenas, productores de bienes y servicios ambientales, cámaras empresariales del sector privado, dueños de bosques (incluyendo al Estado) o responsables de su desarrollo vertical.

Asociación de Desarrollo Integral Indígena (ADII)

Las Asociaciones de Desarrollo Integral Indígenas tienen la representación legal de las Comunidades Indígenas y actúan como gobierno local de éstas según la Ley No. 13568-C-G de 30 de abril de 1982.

Mediador cultural

En el contexto de la Estrategia REDD+ y conforme con el Plan de Consulta, se refiere a las personas indígenas que ha participado de un proceso de capacitación en relación cambio climático y REDD+, habla su lengua natal y el español (oral y escrito), dotado de material informativo de REDD+ para apoyar el proceso de información en su comunidad. Como los mediadores estarán a nivel de actividades de las comunidades, tendrán la función de recoger y devolver las inquietudes de los pobladores.

MIRI

Corresponde al mecanismo de información, Retroalimentación e Inconformidades para las partes interesadas Relevantes de la implementación de la Estrategia Nacional REDD+. Y su implementación será responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva a través de las Contralorías de Servicios de FONAFIFO, la cual se encargará de dar el debido proceso.

4.4 Medios de recepción del mecanismo

Cualquier PIR legitimada, podrá contactarnos mediante los siguientes medios de comunicación, a saber:

Teléfono: 2545-3512.

Correo Electrónico: por definir.

Página Web: www.fonafifo.go.cr

Buzón de sugerencias: Ubicado en las Oficinas Regionales de FONAFIFO.

Oficinas centrales: San Vicente de Moravia, del Mall Lincoln plaza 200 metros oeste, 100 metros sur y 200 oeste, contigua a la Sinfónica Nacional.

Se está tramitando un APP para la gestión del MIRI y sistematizar el proceso de recepción y seguimiento de la gestión, pero hasta no contar con un sistema automatizado, este se llevará a cabo en un base de datos en Excel, la cual está en construcción.

5. Guía del Procedimiento para el trámite de gestión y seguimiento de Inconformidades y consultas

5.1 Presentación de Inconformidad o consulta

De acuerdo con la Ley N 9158 y su reglamento cualquier persona individual o jurídica (PIRS) podrá plantear ante la contraloría de servicios Inconformidades o consultas asociadas a la implementación de Estrategia Nacional REDD+ o sobre la actuación de funcionarios en el ejercicio de sus funciones. Cuando un usuario de la Secretaria REDD+ se vea en la necesidad de plantear una consulta o inconformidad ante la Contraloría de Servicios, podrá utilizar cualquiera de los medios que tenga a su alcance, ya sea correo electrónico, página Web, buzón de sugerencias, o bien presentar su gestión de manera personal en las oficinas de la contraloría ubicada del mall Plaza Lincoln 200 metros oeste, 100 sur y 200 metros oeste, contigua a la Sinfónica Nacional, edificio del IFAM, 1| piso, San Vicente de Moravia, como se mencionaron.

5.1.1 Presentación de información, retroalimentación o inconformidad

La persona gestionante debe suministrar al encargado de la Contraloría la siguiente información:

- Identificación de la persona gestionante (persona que hace el reclamo), incluyendo nombre, apellidos y número de identificación, en caso de ser persona física o bien, nombre de la organización a la que representa.

- Asimismo, indicar detalladamente información de contacto tal como: medio correo electrónico o fax, en donde pueda recibir notificaciones y número de teléfono en el que pueda contactársele con facilidad, así como cualquier otro medio de contacto apropiado.
- Detalle de la situación que generó la inconformidad, queja, consulta y/o sugerencia de forma clara y sencilla.
- Cualquier elemento de prueba o referencia que facilite y sustente la investigación preliminar

Todos los datos anteriores se consideran obligatorios para el debido proceso. En caso de disponer de algún elemento de prueba, o referencia que facilite la investigación, el usuario puede adjuntar la información.

5.1.2 Valoración preliminar y registro

La Contraloría de Servicios se encarga de registrar y dar seguimiento a las gestiones sometidas al MIRI, asignándole un número de consecutivo, para su posterior seguimiento de la gestión. Posteriormente se inicia con una investigación preliminar, que le permita realizar un análisis de la admisibilidad de la misma y su legitimidad, en conjunto con la secretaria REDD+, esto con el objeto de determinar la naturaleza de la inconformidad o consulta, sus alcances y el trámite, para remitirlas correcta y oportunamente a quien corresponda, según la identificación de las acciones y medidas que se han definido en el Plan de Implementación de la Estrategia.

Cuando se presente la inconformidad de manera anónima, ésta no se considera de recibo para gestionar y de inmediato se dará por cerrado el trámite. Por el contrario, si la persona brinda los datos de número de cédula y nombre, a través de la consulta en línea de Registro público deberá corroborarse su identidad y valorarse la competencia de la persona gestionante para solicitar información.

Cuando los asuntos sometidos al MIRI sean admisibles desde la perspectiva sustantiva (reclamo legítimo por parte de un posible afectado que se relacione con alguna actividad contemplada en el Plan de Implementación de la Estrategia), se procederá a transferir la consulta o inconformidad al área competente para solicitar que aporten los argumentos de descargo que permitan brindar la respuesta al usuario.

Cuando los asuntos sometidos al MIRI no sean de competencia institucional, la CS deberá proceder con el traslado respectivo. Para ello la secretaría definirá alianzas con las Contralorías de Servicio de MAG, SINAC e INDER quienes recibirán la gestión y darán el trámite que corresponde notificando luego a la CS de FONAFIFO con una copia de la respuesta emitida al usuario, para registrar y corroborara que se atendió la gestión y dar por finalizado el trámite, esto para efectos de rendición de cuentas en caso de requerirse. En el momento del traslado a la instancia correspondiente se le informara al usuario el traslado de la misma y se le remitirán los datos de contacto del contralor respectivo para que el usuario de seguimiento.

Una vez comprobados los antecedentes y legitimidad de la solicitud de trámite se procederán a transcribir la consulta o inconformidad en el formulario N° **REDD-CS-01** denominado “formulario de Presentación de inconformidades o consulta, para posteriormente realizar el registro en la base de datos.

Si el usuario o PIRs ha presentado su consulta o inconformidad por escrito, la información deberá transcribirse en el formulario mencionado, pues en este constará de manera uniforme y resumida los datos del usuario y el detalle de su inconformidad o interrogante, a partir de dicho documento se podrá iniciar el expediente. En el caso de inconformidades o consultas que por su naturaleza son complejas (que requieren de criterios de expertos en el tema o investigación) se procederá a la apertura de un expediente físico, donde se evidenciará el tramite realizado por la Contraloría a la gestión. En el caso de solicitudes de información muy generales la CS procederá a dar respuesta de forma directa y sin necesidad de abrir un expediente, pero estas serán contabilizadas en los registros de gestión que en su momento llevara la contralora. En caso de recibir sugerencias o retroalimentación; estas se canalizarán directamente a la Secretaría REDD+ que se encargará de analizar la sugerencia recibida y dar respuesta. Todo trámite que llegue a la CS con una sugerencia o retroalimentación se llevara en una base de datos para su registro (base de datos en Excel).

A medida que avance la investigación, el funcionario de la CS deberá completar la información relativa al detalle del trámite y resultado de la gestión, en los formularios siguientes: **REDD-CS-02** “formulario de informe con detalle del trámite” y el formulario **REDD-CS-03** “Formulario de resolución de Inconformidad o consulta” según corresponda. dichos formularios se encuentran en los anexos.

5.1.3 Valoración de consultas o inconformidades iguales o similares:

Tratándose de inconformidades que se presenten de forma reiterada, la persona encargada de la Contraloría, deberá efectuar una revisión de las gestiones presentadas en el momento, que le permita determinar si existe otro reclamo o consulta de similar o igual naturaleza para que siendo así todas las gestiones se unan, y se indique en el expediente la lista de todos los nombres y números de trámite que se presentaron de manera individual pero referidos a un mismo asunto, unificando un solo documento de dichos trámites.

Si la consulta corresponde a un aspecto general cuya respuesta es ya conocida por la CS (nombres, procedimientos, direcciones, etc.), se omite el paso de solicitud de información a la unidad competente y el contralor se encargará de contestar a la mayor brevedad, toda esta información se mantendrá en una base de todos como se indicó anteriormente.

Si se trata de una Inconformidad, se deberá llenar el formulario REDD-CS-01, donde se detalla los hechos o planteamiento de la gestión. Posteriormente, se deberá solicitar criterio de respuesta a la instancia competente para obtener el criterio de respuesta que le permita al contralor brindar una respuesta al gestionante. En caso de que el generador de la inconformidad o a quien se asigne resolver la consulta, requiera de un plazo mayor a los cinco días ordinarios que establece la ley para responder se le podrá otorgar un plazo de hasta 50 días naturales adicionales dejando constancia escrita de ello en el expediente, mismo que se le notificara al gestionante. Una vez recibido el criterio, y estando este completo y correcto, el Contralor contará con un plazo de diez días para responder al usuario, de conformidad con el Art. 43 de la Ley 9158.

5.2 Trámite de la gestión (inconformidad o consulta):

5.2.1 Solicitud de información y o descargo a la Unidad funcional competente

Una vez ingresada la inconformidad o consulta, la persona responsable del MIRI, deberá registrar el caso en el sistema de Información o base de datos disponible para tal fin, posteriormente se le asignará un número de consecutivo para empezar la conformación del expediente.

Posteriormente, el responsable del seguimiento deberá en primera instancia, completar la información consignada en el formulario REDD-CS-01, con forme avance la

investigación, se deberá ir completando el formulario REDD-SC-02, donde cronológicamente se transcriben las acciones por fecha del trámite realizado por la CS, es decir; el proceso que se ha seguido como las ampliaciones de plazo para concluir con la investigación (en caso de que esta exista), y el resumen de todos los esfuerzos que se realicen para dar la debida atención y respuesta.

En todos los casos en que el usuario plantee una inconformidad, retroalimentación o consulta puntual respecto a la implementación de la Estrategia REDD+, el contralor tendrá la responsabilidad de direccionar al área competente, y si se tratase de un reclamo o queja en contra de una persona en particular copiar a este funcionario, y su jefatura inmediata para que todos los involucrados conozcan del trámite y puedan brindar los criterios de respuesta o pruebas de descargo que estimen pertinentes para aclarar el caso.

El contralor, examinará los elementos de descargo presentados y si considera suficientemente probada la justificación aportada por la persona responsable de responder la inconformidad, seguirá los pasos establecidos en este procedimiento para el cierre definitivo del trámite. Caso contrario, deberá poner todo su empeño para obtener, dentro de los plazos otorgados en el art. 43 de la ley N° 9158, la mayor información que le permita dar curso correcta y ampliamente a todas las inquietudes del usuario.

5.2.2 Notificación al usuario

Una vez concluida la investigación, el contralor tomará los argumentos que el funcionario o funcionarios hayan manifestado respecto a la inconformidad y redactará un oficio de respuesta al usuario indicándole sobre el resultado de las gestiones llevadas a cabo, así como las acciones tomadas por la Contraloría de Servicio para resolver el caso. Este escrito deberá ser revisado preliminarmente por el coordinador de la secretaria REDD.

Una vez que se tenga la aprobación del coordinador, el contralor procederá a la firma del respectivo oficio de respuesta y se procederá a notificar a la persona gestionante por escrito al medio dispuesto para notificaciones por este. El contralor dará seguimiento para asegurar el recibido conforme.

En caso, de que el usuario considere que la respuesta no es satisfactoria y no está de acuerdo con el resultado de la resolución sobre su Inconformidad, se deberá dejar

constancia de ello en el expediente respectivo mientras esta sea manifestada por escrito y se le recomienda al usuario que eleve su caso al Comité Directivo de la secretaria RED+ para su resolución.

Una vez que se confirme la notificación, se debe actualizar el formulario REDD-03, según corresponda, donde se deja evidencia que se concluyó el proceso.

5.3 Investigación

En caso de ser necesario realizará una investigación sobre la inconformidad planteada, el Contralor de Servicios podrá determinar los mecanismos para llevarla a cabo, utilizando para ello: visitas de campo, entrevistas, revisión de expedientes o cualquier otro medio que le permite obtener la información necesaria para corroborar los argumentos planteados por el gestióante y obtener la información necesaria para emitir recomendaciones.

5.4 Acciones de seguimiento

El usuario podrá dar seguimiento a su trámite, mediante los mecanismos disponibles por la institución, en esta etapa del proceso solo se podría dar seguimiento, ya sea por medio de llamada telefónica o correo electrónico directamente al contralor, ya que no se cuenta con un sistema automático que genera la información. Se está valorando la posibilidad de la implementación de una plataforma para el seguimiento que estaría disponible en su momento en la página www.reddcr.go.cr.

La comunicación al denunciante puede ser realizada en el transcurso de las diversas etapas de trámite de la denuncia, siempre que él lo solicite. Dicha comunicación no está sujeta a recursos impugnativo por constituir un acto de administración interna. Se deberá comunicar al denunciante por escrito al medio y lugar dispuesto para notificaciones. Cualquiera de la resolución que se adopten, así como el resultado final de la investigación que se realiza con motivo de su denuncia.

5.5 Informes

La Contraloría de Servicios elabora un informe trimestral de seguimiento respecto a la cantidad de trámites ingresados, asignados y traslado a cada entidad correspondiente o persona responsables y sobre el estado (grado de avance o conclusión) de cada caso.

Por otra parte, las Contralorías de Servicios ofrecerá informes de rendición de cuentas y transparencia a la Secretaría Ejecutiva, quien a su vez los presentará a las PIRs a través del Comité de Seguimiento establecido por el decreto REDD+ vigente, una vez al año. Los informes brindarán información del total de casos ingresados y desagregados por acción, el estatus de cada uno, si se trató de una solicitud de información o inconformidad y el motivo que originó la petición, agrupados en categorías a ser definidas conforme se avance en la implementación del sistema, además, de recomendaciones de mejora a la coordinación general de la Estrategia en caso de ser necesario.

Cualquier informe que la Contraloría de Servicios realice respecto a la implementación de este mecanismo, serán socializados al ente de gobernanza de la Estrategia Nacional REDD+, a las PIRs y al público en general, en el sitio web: www.reddcr.co.cr. Serán asimismo insumo para la preparación de los informes a remitir tanto a la CMNUCC como al FCPF y cualquier otro socio o donante interesado.

5.6 Confidencialidad

El art 42 de la Ley N° 9158 y el 36 del reglamento a la ley, establecen que los reclamos o consultas pueden plantarse requiriendo a la Contraloría de Servicios la reserva o secreto de la identidad del gestionante, principalmente cuando la persona considere que a causa de las investigaciones pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deben brindársele, o bien, poner en peligro su integridad física.

5.7 Evaluación de las PIR y autoevaluaciones generales para mejoras del sistema

La Contraloría, considerará como insumo importante para la evaluación del funcionamiento del sistema, aquellos trámites que presenten los actores respecto a retroalimentación e inconformidad en relación a REDD+. En este sentido, estos trámites permitirán incorporar acciones de mejora del sistema (y su procedimiento) y recomendaciones para la implementación de REDD+ en sus informes o cuando el contralor lo considere necesario. De igual forma, en caso de requerirse conforme al Plan de Trabajo de la Secretaría Ejecutiva, las Contralorías de Servicios realizará encuestas de evaluación respecto a la efectividad del mecanismo en el sitio web www.reddcr.co.cr o bien realizar actividades presenciales de valoración de su funcionamiento con participación de las PIRs y dependiendo de los recursos financieros disponibles en caso de requerir.

6. Anexos

Anexo 1. Ley Reguladora del Sistema Nacional de contralorías

Gaceta 173 de martes 10 de setiembre 2013

LEYES N° 9158

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

**LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL
DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto de la ley

La presente ley tiene como objeto regular la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 2.- Objetivos de la ley

Son objetivos de la presente ley:

- 1)** Crear el Sistema y regular la función de sus integrantes dentro de este y su articulación como un todo.
- 2)** Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de las organizaciones públicas o empresas privadas que brindan servicios públicos, inscritas en el Sistema, por medio del establecimiento de sus derechos.
- 3)** Establecer la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios mencionados y de sus procesos de mejoramiento continuo e innovación.
- 4)** Crear y regular una Secretaría Técnica del Sistema como órgano administrador del Sistema Nacional.
- 5)** Regular las contralorías de servicios de las organizaciones que de conformidad con su naturaleza deban tenerlas o las de las organizaciones que sin obligación legal de tenerlas las inscriban en el Sistema, de conformidad con la presente ley.
- 6)** Establecer procedimientos mínimos para las gestiones de las personas usuarias de los servicios ante las contralorías mencionadas.

ARTÍCULO 3.- Ámbito de aplicación

La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.

También, será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), a las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas

o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y a las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban en el Sistema sus contralorías de servicios.

Se exceptúan de la aplicación de esta ley y su reglamento, las contralorías de servicios del sector salud, tanto público como privado, las cuales se registrarán por las disposiciones de la Ley N.º 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, de 2 de abril de 2002, y sus reformas.

ARTÍCULO 4.- Uso del nombre de contralorías de servicios

El nombre de contralorías de servicios solo podrá ser utilizado por organizaciones que tengan una dependencia de esta naturaleza y que esté como tal inscrita en el Sistema.

Se exceptúan las contralorías de servicios de salud, públicos o privados, de conformidad con el artículo anterior.

CAPÍTULO II

SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

Sección I

Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 5.- Creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Se crea el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brindan las organizaciones inscritas a este, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

ARTÍCULO 6.- Integración del Sistema

El Sistema estará integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplán) como ente rector, la Secretaría Técnica, las contralorías de servicios inscritas y las personas usuarias de los servicios de las contralorías de las organizaciones que las inscriban o que tengan obligación de inscribirlas.

ARTÍCULO 7.- Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Son objetivos generales del Sistema los siguientes:

- 1)** Coadyuvar a generar una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley. Lo anterior, conforme a los principios de rendición de cuentas y transparencia.
- 2)** Promover, de forma coordinada con las distintas organizaciones señaladas en el inciso anterior, la creación, modificación o supresión de las normas y los procedimientos que contravengan la continuidad y efectividad de la prestación de los servicios, en beneficio de los derechos de las personas usuarias.
- 3)** Contribuir con la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
- 4)** Vigilar que las organizaciones prestadoras de servicios que estén inscritas en el Sistema los brinden con respeto, efectividad y continuidad, a favor de las personas usuarias.
- 5)** Apoyar a las contralorías de servicios en procesos de gestión interna, a fin de que cumplan los objetivos planteados en esta ley.

Sección II

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

ARTÍCULO 8.- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Se crea la Secretaría Técnica del Sistema como un órgano adscrito al Mideplan.

Esta Secretaría Técnica será la encargada de la administración del Sistema.

ARTÍCULO 9.- Funciones de la Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica del Sistema tendrá a cargo las siguientes funciones:

- 1)** Administrar el Sistema.
- 2)** Formular, para la aprobación posterior de los jefes de las organizaciones de las contralorías de servicios inscritas en el Sistema, las propuestas de las directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio, para el cumplimiento de los objetivos de este. Antes de someter a aprobación las propuestas de los lineamientos y las directrices, la Secretaría Técnica conferirá audiencia a las contralorías de servicios, de conformidad con lo establecido en el reglamento de la presente ley.
- 3)** Divulgar la existencia y el funcionamiento del Sistema, como mecanismo de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
- 4)** Impulsar, apoyar y coordinar acciones tendientes a crear, consolidar y facilitar la labor de las contralorías de servicios inscritas en el Sistema.
- 5)** Mantener un registro actualizado, de forma física y digital, de todas las contralorías de servicios de organizaciones que integran el Sistema y ponerlo a disposición del público.
- 6)** Asesorar a las contralorías de servicios de las organizaciones que conforman el Sistema.
- 7)** Brindar procesos de inducción y educación, así como promover programas de capacitación al personal de las contralorías de servicios, a fin de que cumplan los objetivos del Sistema.
- 8)** Crear mecanismos de evaluación respecto del cumplimiento de los objetivos del Sistema.
- 9)** Analizar los informes anuales de cada contraloría de servicios, de las organizaciones inscritas en el Sistema, presentados al jefe respectivo y con base en estos elaborar un informe anual de gestión del Sistema, el cual debe ser puesto a conocimiento de los jefes y de las contralorías de servicios, al finalizar el primer semestre de cada año. Este informe será uno de los insumos para proponer las acciones correspondientes para el mejoramiento del servicio de las respectivas organizaciones.
- 10)** Vigilar el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública que sean aprobados, en materia de mejoramiento continuo e innovación del servicio.
- 11)** Los demás que establezcan las leyes o los reglamentos.

ARTÍCULO 10.- Asignación de recursos

El Mideplán deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal de la presente ley y el funcionamiento óptimo de la Secretaría Técnica. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos.

Sección III

Contraloría de Servicios

ARTÍCULO 11.- Contralorías de servicios

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jefe unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

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.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional.

ARTÍCULO 12.- Organizaciones y contralorías de servicios

Los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno, deberán contar con una contraloría de servicios de conformidad con esta ley.

Los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las universidades estatales, las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, podrán decidir, crear y mantener contralorías de servicios con esa denominación. Si lo hacen deberán inscribir la contraloría de servicios respectiva en el Sistema y deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta ley y su reglamento.

Se exceptúan las organizaciones que brindan servicios de salud pública o privadas, de conformidad con el artículo 3 de la presente ley.

ARTÍCULO 13.- Independencia de la contraloría de servicios

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. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

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 jefe 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 Mideplán, el cual deberá tener el aval del jefe 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.

ARTÍCULO 15.- Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios

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.

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.

ARTÍCULO 16.- Conclusiones y recomendaciones de la contraloría de servicios

Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias.

ARTÍCULO 17.- Estructura mínima de las contralorías de servicios

La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización.

Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.

ARTÍCULO 18.- Ubicación física de las contralorías de servicios

Las contralorías de servicios deben ubicarse en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y deben ser de fácil y adecuado acceso para la atención de las personas usuarias. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.

ARTÍCULO 19.- Reglamento interno de funcionamiento

Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.

Este reglamento y sus modificaciones será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.

ARTÍCULO 20.- Persona contralora de servicios

Las contralorías de servicios estarán a cargo de una persona contralora de servicios, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la organización.

El cargo de persona contralora de servicios en las organizaciones no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, en el caso de las organizaciones del sector público que tengan regímenes normativos de estabilidad laboral, un funcionario regular de la organización y no de confianza.

ARTÍCULO 21.- Requisitos de nombramiento de la persona contralora de servicios

La persona contralora de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:

- 1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- 5) Poseer reconocida solvencia moral.

ARTÍCULO 22.- Funciones de la persona contralora de servicios

Las funciones de la persona contralora de servicios serán las siguientes:

- 1) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la contraloría de servicios.

- 2) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la contraloría y las subcontralorías de servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
- 3) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- 4) Asesorar a los jefes de la organización, en el campo de su competencia.
- 5) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jefe, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- 6) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.
- 7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- 8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.
- 9) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- 10) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la contraloría de servicios.
- 11) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.
- 12) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- 13) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTÍCULO 23.- Potestades de la persona contralora de servicios

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.

ARTÍCULO 24.- Persona subcontralora de servicios

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras de servicios.

ARTÍCULO 25.- Requisitos de la persona subcontralora de servicios

La persona subcontralora de servicios deberá contar con los siguientes requisitos:

- 1) Al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- 5) Poseer reconocida solvencia moral.

ARTÍCULO 26.- Funciones de la persona subcontralora de servicios

Las funciones de la persona subcontralora de servicios serán las siguientes:

- 1) Ejecutar las funciones que la persona contralora de servicios le delegue.
- 2) Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.
- 3) Supervisar las actividades de la contraloría de servicios, que determine la persona contralora de servicios.
- 4) Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.
- 5) Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización, en el campo de su competencia.
- 6) Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.
- 7) Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.
- 8) Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la contraloría de servicios.
- 9) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

ARTÍCULO 27.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la persona Contralora y subcontralora de servicios

Las personas contralora y subcontralora de servicios no podrán:

- 1) Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de contralor o subcontralor de servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el reglamento de esta ley, así como en los reglamentos autónomos de servicios o normas de cada una de las organizaciones.
- 2) Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto.

A la persona contralora y subcontralora de servicios se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en cada organización y conforme a las leyes que apliquen, según sea procedente.

ARTÍCULO 28.- Causas de cesación del cargo

La persona contralora de servicios, así como la subcontralora de servicios, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

- 1) Renuncia del cargo.
- 2) Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso.
- 3) Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en esta ley.
- 4) Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito doloso.
- 5) Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos.

Sección IV

Personas usuarias

ARTÍCULO 29.- Personas usuarias

Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas.

ARTÍCULO 30.- Deberes de las personas usuarias

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- 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 31.- Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas

Son derechos de las personas usuarias 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.
- 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO III

CALIDAD DE LOS SERVICIOS ORGANIZACIONALES

ARTÍCULO 32.- Deber del Estado costarricense

Es deber del Estado vigilar la efectividad, el mejoramiento continuo, la innovación y el funcionamiento de los servicios en procura de su mejora continua e innovación.

ARTÍCULO 33.- Promoción de políticas de calidad de los servicios

Las contralorías de servicios promoverán en su organización la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan.

Para ello, las contralorías de servicios podrán establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

ARTÍCULO 34.- Estándares de calidad de los servicios organizacionales

Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que les permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación.

En este proceso, la contraloría de servicios participará como asesora del jerarca de la organización conforme a su naturaleza.

ARTÍCULO 35.- Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios

Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

En este proceso, la contraloría de servicios participará como asesora del jerarca organizacional conforme a su naturaleza.

ARTÍCULO 36.- Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios

La secretaría técnica, como órgano administrador del Sistema, será la encargada de proponer directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.

La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio corresponderá a los jefes de las organizaciones respectivas.

Una vez aprobados, los lineamientos y las directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y serán de aplicación obligatoria.

La máxima autoridad de cada organización será la responsable de que se cumplan.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES DEL JERARCA

ARTÍCULO 37.- Informe anual del jerarca de cada organización

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.

Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

ARTÍCULO 38.- Asignación de recursos

Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca de cada organización inscrita deberá dotar a las contralorías de servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el jerarca dotará con carácter exclusivo, a las contralorías de servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la contraloría de servicios.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ARTÍCULO 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

ARTÍCULO 40.- Medios para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio.

Las organizaciones deberán garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria.

ARTÍCULO 41.- Requisitos para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

Los requisitos que debe contener la gestión ante la contraloría de servicios serán establecidos en el reglamento de esta ley.

ARTÍCULO 42.- Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria

Al presentar su gestión ante la contraloría de servicios, la persona usuaria podrá solicitar a la contraloría de servicios guardar confidencia sobre su identidad.

La contraloría de servicios valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

ARTÍCULO 43.- 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 está 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.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.

ARTÍCULO 44.- Deber de las instancias administrativas de brindar información

Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la contraloría de servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la contraloría de servicios considere que un funcionario, empleado, colaborador o representante se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.

ARTÍCULO 45.- Traslado de asuntos a otras instancias

Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por las contralorías de servicios a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en cada organización.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 46.- Reglamento de la presente ley

El Poder Ejecutivo reglamentará esta ley en un plazo máximo de seis meses.

TRANSITORIO I.- Las personas que actualmente desempeñen el cargo de contralor o contralora de servicios dentro de las dependencias del Poder Ejecutivo y cumplan los requisitos establecidos en la presente ley, continuarán ejerciendo sus cargos con los derechos que hayan adquirido.

Sin embargo, las personas contraloras de servicios que actualmente laboran como tales en las dependencias del Poder Ejecutivo y que no cumplen los requisitos allí establecidos contarán con un plazo de dos años a partir de la entrada en vigencia de la presente ley para su cumplimiento.

TRANSITORIO II.- Los órganos y las dependencias del Poder Ejecutivo que brinden servicios donde no exista una contraloría de servicios deberán crearla a más tardar en el próximo ejercicio presupuestario, después de la entrada en vigencia de esta ley.

TRANSITORIO III.- El reglamento interno de funcionamiento de las contralorías de servicios del Poder Ejecutivo, deberá estar aprobado tres meses después de la entrada en vigencia del reglamento de esta ley.

TRANSITORIO IV.- Las organizaciones que no tengan obligación de inscribirse en el Sistema, pero que actualmente tengan órganos, unidades administrativas y dependencias que se denominen contralorías de servicios, tendrán hasta seis meses después de la entrada en vigencia de esta ley para cambiarle el nombre de contralorías de servicios, si deciden no inscribirse en el Sistema.

Rige a partir de su publicación.

ASAMBLEA LEGISLATIVA. - Aprobado a los veintitrés días del mes de julio de dos mil trece.

COMUNÍCASE AL PODER EJECUTIVO

Luis Fernando Mendoza Jiménez

PRESIDENTE

Martín Alcides Monestel Contreras Annie Alicia Saborío Mora

PRIMER SECRETARIO SEGUNDA SECRETARIA

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los ocho días del mes de agosto del dos mil trece.

Ejecútese y publíquese.

LAURA CHINCHILLA MIRANDA.—El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, Roberto Gallardo Núñez. —1 vez.—O. C. N° 19072.—Solicitud N° 127860-130012.— (L9158-IN2013058654).

Anexo 2. Formularios



Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades
Estrategia Nacional REDD+
Contraloría de Servicio Institucional

REDD-CS-02: Formulario de informe con detalle del trámite

Tipo de gestión : Inconformidad ()
Consulta ()

Número de Inconformidad o consulta

Fecha	Descripción de gestiones efectuadas

Para uso exclusivo de la Contraloría de servicio
Nombre del analista encargado

Pag 1 de 1



Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

Estrategia Nacional REDD+

Contraloría de Servicio Institucional

REDD-CS-03: Formulario de resolución de Inconformidad o Consulta

Fecha de Resolución

Número de Inconformidad o consulta

La información contenida en el presente formulario se considera de carácter confidencial y uso exclusivo para el personal de la Contraloría de Servicio Institucional

Resolución Resumida