

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

**REFORMA DE LA LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE
CONTRALORÍAS DE SERVICIOS, No. 9158, DE 8 DE AGOSTO DE 2013**

EXPEDIENTE N° 23.158

**DICTAMEN AFIRMATIVO UNANIME
27 de febrero 2024.**

SEGUNDA LEGISLATURA

(Del 1° de mayo de 2023 al 30 de abril de 2024)

SEGUNDO PERÍODO SESIONES ORDINARIAS

(Del 1° de febrero de 2024 al 30 de abril de 2024)

**ÁREA DE COMISIONES LEGISLATIVAS VII
DEPARTAMENTO DE COMISIONES LEGISLATIVAS**

DICTAMEN AFIRMATIVO UNANIME**Expediente No. 23.158****ASAMBLEA LEGISLATIVA:**

Los diputados y las diputadas que suscriben, miembros de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos, rinden el siguiente Dictamen Afirmativo Unánime sobre el expediente N° 23.158: **“REFORMA DE LA LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS, No. 9158, DE 8 DE AGOSTO DE 2013”**, iniciativa del Diputado Alejandro Pacheco Castro, publicado mediante La Gaceta N° 113 del 17 de junio de 2022. Rendimos este dictamen con fundamento en las siguientes consideraciones:

1.-OBJETO DEL PROYECTO

El proyecto propone que, la Defensoría de los Habitantes de la República pase a ser la administradora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios para garantizar la independencia, una mejor coordinación y un buen funcionamiento de las contralorías de Servicios. De esta forma, la Defensoría de los Habitantes se convertiría en el ente rector de las contralorías de servicios inscritas. Se pretende darle mayor estabilidad y sostenibilidad a la labor de fiscalización que desarrollan las contralorías, sin que se presente injerencia por parte de las autoridades públicas.

Para ello se elimina la figura de Secretaría técnica y se sustituye por la Defensoría de los Habitantes. De la misma forma, los recursos que estarían siendo asignados por parte del MIDEPLAN, pasarían a ser contemplados por el presupuesto de la Defensoría.

Tanto el principio de coordinación interinstitucional como el principio de eficiencia son esenciales para mejorar la organización y fortalecimiento de las contralorías de servicios y será la Defensoría de los Habitantes de la República, la que procurará, dentro de su marco jurídico, darles el impulso requerido a estos órganos, administrando el Sistema.

2.-TRÁMITE LEGISLATIVO.

El proyecto fue presentado ante la Secretaría del Directorio el 06 de junio de 2022, por parte del Diputado Alejandro Pacheco Castro, fue publicado el 17 de junio de 2022 en la Gaceta N° 113, e ingresó al Orden del Día de la Comisión de Asuntos Jurídicos el 13 de setiembre de 2022.

En las sesiones del 27 de julio y 10 de agosto de 2021 mediante mociones aprobadas el proyecto fue ampliamente consultado a las instituciones públicas relacionadas con el tema, con el propósito de que emitieran criterio.

3.- CONSULTAS REALIZADAS Y RESPUESTAS RECIBIDAS.

Tomando en consideración la pertinencia con esta propuesta de ley, la misma fue consultada a las siguientes entidades:

- Defensoría de los Habitantes
- Contraloría de Servicios
- Instituciones Públicas
- Mideplan
- Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

A la fecha de aprobación de este Dictamen Afirmativo de Mayoría, se contó con las siguientes respuestas:

MIDEPLAN

Mediante oficio MIDEPLAN-DM-OF-2348-2022 del 1 de Diciembre del 2022 se hacen las siguientes observaciones:

- Desde una perspectiva constitucional, se cuestiona si el proyecto otorga a la Defensoría de los Habitantes atribuciones que corresponden al Poder Ejecutivo.
- Tanto Mideplan como la Defensoría comparten objetivos similares con el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, por lo que se debe evaluar cuál de las dos entidades es más apropiada para respaldar el sistema.
- La modificación del nombre en el artículo 9 del proyecto genera confusión, ya que las atribuciones que se mencionan no son propias del sistema, sino de la Defensoría. Se sugiere cambiar el nombre para reflejar esto.
- Se propone reconsiderar el nombre de la Sección II para evitar confusiones y que refleje adecuadamente su contenido.
- Se recomienda replantear la disminución del plazo a 10 días hábiles en el artículo 43, ya que podría causar incumplimientos justificables debido a la complejidad de los casos.

ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AYA)

Por medio del oficio No.PRE-J-2022-04533 con fecha 14 de noviembre del 2022, el AYA considera que con el proyecto no se vislumbra una afectación sustantiva en la injerencia funcional de las Contralorías de Servicio. Empero, observa que los plazos propuestos en el artículo 43 (hasta 10 días) son insuficientes para casos complejos y se sugiere mantener la opción actual de hasta 50 días para situaciones excepcionales según la ley vigente.

BANCO NACIONAL (BN)

El Banco Nacional recomienda el 24 de octubre del 2022 mediante oficio #GG-626-22, que también se modifique la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República para que se incluya dentro de las competencias de dicha institución (artículo 12) las que pretende otorgarle este proyecto, así como verificar si dicha institución tiene la capacidad operativa para asumir estas funciones.

BANCO DE COSTA RICA (BCR)

El 31 de octubre del 2022 en el oficio GG-10-561-2022 se manifiesta que las reformas del proyecto no afectan directamente al conglomerado financiero BCR, por lo que se recomienda no emitir una respuesta a la consulta recibida, según las instrucciones de la Junta Directiva General y el Reglamento de la Asamblea Legislativa.

DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI

Mediante oficio DNCC-ACCS-OF-0114-2022 del 2 de noviembre del 2022 la Dirección Nacional del CEN CINAI sugiere que la fusión entre las Contralorías de Servicios y la Defensoría de los Habitantes podría ser beneficiosa, y se hace referencia a estudios anteriores que señalan debilidades en las Contralorías que aún persisten. También se menciona la necesidad de incrementar el personal y recursos, impulsar la participación ciudadana y garantizar la independencia de las contralorías de servicio. Asimismo, sugiere las siguientes oportunidades de mejora:

REFORMA PROPUESTA	ARGUMENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
<i>Artículo 6- Integración del sistema</i> <i>El Sistema estará integrado por la Defensoría de los Habitantes de la República como ente rector, 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.</i>	La propuesta de Reforma suprime la Secretaría Técnica actual, y deja un vacío normativo ya que no señala la ubicación organizativa en la Defensoría de la administración del sistema: Del articulado propuesto en el proyecto de Reforma, se excluye a la Secretaría, cuyas funciones en la actualidad son relevantes para administrar y apoyar la articulación del Sistema. El Sistema debe ser suficientemente robusto para regular todo el funcionamiento de las Contralorías de Servicios. Esto sería congruente con el Artículo 2, Inciso 1) de la Ley 9158; <i>Crear el Sistema y regular la función de sus integrantes dentro de este y su articulación como un todo.</i> Se espera que, para garantizar la independencia, la mejora en la coordinación y el buen funcionamiento de las Contralorías de Servicios, con esta propuesta de Reforma, se extraiga la Secretaría Técnica de la Unidad de Reforma de	Resulta importante y funcional que se mantenga un Área Técnica en la Defensoría de los Habitantes que administre el sistema y brinde el soporte al quehacer de las Contralorías. Se propone modificación al <i>Artículo 6- Integración del sistema.</i> <i>El Sistema estará integrado por la Defensoría de los Habitantes de la República como ente rector, la Dirección del Sistema de Contralorías de Servicio (DSCS), 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.</i>

	MIDEPLAN y se ubique en determinada sección del organigrama en la estructura de la Defensoría donde se fortalezca el sistema y se conceda, la independencia de este sistema.	
Artículo 8.- El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de la Defensoría de los Habitantes será la encargada de la administración del sistema.	Para la administración del Sistema se propone en la reforma que esta sea realizada por la Defensoría de los Habitantes, lo que podría interpretarse como un recargo para alguna de las áreas existentes en esa Institución.	La Ley existente, establece como órgano de la administración del sistema a la Secretaría Técnica, por lo que podría designarse en la propuesta de reforma que sea, entonces, el área señalada en la oportunidad de mejora anterior; una nueva unidad funcional que podría ser la Dirección de Sistema de Contralorías de Servicios. Se propone modificación al <i>Artículo 8- Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. La Dirección del Sistema de Contralorías de Servicios, será la encargada de la administración del Sistema.</i>
<i>ARTÍCULO 9.- Funciones de la Secretaría Técnica La Secretaría Técnica del Sistema tendrá a cargo las siguientes funciones:</i>	En razón de lo anotado el párrafo anterior, en que esta Contraloría propone la reforma al artículo 6 y 8, también sería necesaria la reforma del Artículo 9	Se propone modificación <i>ARTÍCULO 9.- Funciones de Dirección del Sistema de Contralorías de Servicios:</i> <i>Dirección del Sistema de Contralorías de Servicios tendrá a cargo las siguientes funciones:</i>
<i>ARTÍCULO 10.- Asignación de recursos El MIDEPLAN 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</i>	Establecer la estructura mínima que requiere la nueva organización del Sistema para atender las más de 100 Contralorías. Se establece una serie de funciones, pero no la estructura organizacional interna de la Secretaría técnica. El personal que administra el Sistema, debe brindar asistencia y asesoría del quehacer de las Contralorías, evaluar el sistema, tabulación y análisis de informes, elaborar y uniformar los instrumentos de	Sugiero la consulta al personal encargado que actualmente se desempeña en la Secretaría Técnica de Contralorías. Se propone modificación: Artículo 10 : <i>La Defensoría de Los Habitantes, deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal de la presente ley y el funcionamiento óptimo de la</i>

	apoyo a las Contralorías, emitir criterios legales a consultas, establecer y brindar procesos de inducción y capacitación, entre otros. Es necesario RH, técnico y administrativo para la administración del sistema	DSCS. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos. La Dirección del Sistema de Contralorías de Servicios, tendrá la estructura organizativa conforme con el estudio técnico del órgano competente.
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. [...]	La complejidad de las labores de las Contralorías de Servicios, se da, según la institución de que trate. Ejemplo de esta Contraloría. Ejemplo: CEN CINAI tiene una distribución nacional, más de 600 establecimientos, misma cantidad de Comités de CEN CINAI, más de 2.500 personas funcionarias. Tiene tres niveles de gestión; central, regional y local. Es imposible para esta Contraloría promover mecanismos de comunicación para llegar a nivel de establecimientos, ya que no se tiene capacidad instalada para ello. No se tienen contralorías regionales, solamente una Unidad en nivel central con tres personas. La cantidad de gestiones atendidas en esta Contraloría de Servicios (CEN CINAI), incrementa anualmente, lo que puede verse en la tabla siguiente. Esto imposibilita que puedan atenderse otras funciones señaladas en la Ley 2022- registro a octubre 2022	Se propone se modifique: ARTÍCULO 17.- Estructura de las contralorías de servicios La Contraloría de Servicios de una organización deberá contar con el personal suficiente de acuerdo al nivel del clasificador de instituciones (AP). Se organizará y funcionará conforme lo disponga la persona contralora de servicios, lo que se hará debidamente razonado. Será responsabilidad de la persona Contralora de Servicios, conformar la plantilla del recurso humano requerido, dentro de la cual se podrán establecer las disciplinas según el rol de la institución que corresponda. Serán funcionarios nombrados por el Servicio Civil, y dependerán de la persona Contralora de Servicios. En su ausencia, la persona Jerarca asumirá labores solamente administrativas del personal, no así del quehacer de la Contraloría. Los funcionarios de la Contraloría de Servicios, ejercerán sus atribuciones con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa. Para la gestión del recurso requerido, tendrá el apoyo de la persona jerarca de la Institución.

COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS (CNE)

El 07 de noviembre de 2022 la CNE por medio del oficio CNE-CS-OF-027-2022, indica que procedió a realizar un análisis y encontró que la propuesta de reforma les parece acertado, esto por cuanto la Defensoría de los Habitantes y las Contralorías defienden los derechos de los ciudadanos.

COMISIÓN NACIONAL DE ASUNTOS INDÍGENAS (CONAI)

El oficio DL-MEM-077-2022 del 21 de octubre de 202, menciona que la CONAI realiza observaciones sobre los proyectos de ley, pero son las Asociaciones de Desarrollo Indígena las que deben referirse a las posibles afectaciones en la población indígena y su territorio. Las Asociaciones de Desarrollo Indígena tienen competencias establecidas en el Reglamento a la Ley Indígena y que representan judicial y extrajudicialmente a las comunidades indígenas. La Sala Constitucional ha respaldado esta representación en sus jurisprudencias. Continúa manifestando el CONAI que cualquier expediente legislativo que afecte directamente a los pueblos indígenas o sus territorios deben ser remitidos y consultados directamente a las Asociaciones de Desarrollo Indígena para que sean puestos en conocimiento de las comunidades, de manera libre, previa e informada. Finalmente, se indica que no hay observaciones específicas sobre las reformas propuestas en el expediente legislativo mencionado.

CONSEJO NACIONAL DE PRÉSTAMO PARA LA EDUCACIÓN (CONAPE)

El 21 de octubre de 2022 por medio del oficio #SE 358-2022, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación comunica que no tiene observaciones al proyecto de ley.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

En el Oficio CSJ 345-9-2022 del 25 de octubre de 2022, la Corte Suprema de Justicia, devuelve la consulta sin pronunciamiento, porque el texto consultado no se refiere a la organización o funcionamiento del Poder Judicial, supuestos que según regula el artículo 167 de la Constitución Política son los que requieren un pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

El 03 de noviembre de 2022 en el oficio #CSJ-659-2022 de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial no hubo respuesta por el fondo.

CRUZ ROJA COSTARRICENSE

Por medio del oficio CRC-PRES-0378-2022 del 21 de noviembre de 2022, la Contraloría de Servicios de la Cruz Roja se inscribió voluntariamente en septiembre de 2021 y el ente regulador actual, MIDEPLAN, ha señalado que la organización puede establecer sus propios procedimientos de acuerdo con sus capacidades debido a esta inscripción voluntaria. Sobre el exp. 23.158 destaca algunas observaciones: en primer lugar, se solicita el análisis para incluir a las organizaciones privadas que prestan servicios de interés público, como la Cruz Roja

Costarricense, y no solo a las empresas privadas que brindan servicios públicos. Se sugiere que esta inclusión se refleje en la introducción y el artículo 2 del Proyecto de Ley. Además, se propone mantener la opción de inscripción voluntaria en el Sistema de Contralorías de Servicios para las organizaciones que deseen hacerlo, incluso si no están legalmente obligadas a ello, como se establece en el artículo 2, inciso 4) de la ley propuesta. También se sugiere analizar la posibilidad de establecer una excepción a ciertos requisitos de la ley, como los artículos 4 y 43, para las organizaciones privadas que deseen utilizar voluntariamente el nombre de Contraloría de Servicios y formar parte del Sistema. Esto se debe a la importancia y reconocimiento que tienen estas oficinas como defensoras de los derechos de los usuarios. Se argumenta que la Cruz Roja Costarricense, como institución de respuesta en emergencias, necesita flexibilidad y plazos diferenciados para cumplir con las gestiones, así como recursos humanos y económicos disponibles.

CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO (CTP)

Mediante nota enviada por correo el martes 8 de noviembre de 2022 14:29, el CTP expresa su apoyo a la iniciativa de ley, pero también hace las siguientes recomendaciones:

Artículo 10: Se señaló que el artículo es demasiado amplio al mencionar que el funcionamiento del sistema estará a cargo de una de las Direcciones de la Defensoría. Se sugiere especificar claramente cuál de las Direcciones será responsable.

Artículo 43: Se plantea que el plazo establecido para que los órganos o unidades administrativas respondan a la Contraloría de Servicios es muy corto. Se menciona que algunos casos requieren investigaciones más complejas que no pueden resolverse en un plazo de 10 días hábiles. Se recomienda mantener el plazo actual o conceder un plazo mayor en situaciones que lo ameriten. Se sugiere que, en caso de implementarse, el ente coordinador del sistema brinde apoyo continuo a las Contralorías de Servicios.

DIRECCIÓN NACIONAL DE NOTARIADO (DNN)

Mediante oficio N° DNN-CS-OF-020-2022 del 07 de noviembre del 2022, la DNN considera que esta propuesta es apropiada, ya que la Defensoría de los Habitantes tiene la capacidad de controlar la legalidad y representar los derechos de los habitantes. Además, se menciona la importancia de que el órgano rector tenga las competencias y recursos necesarios para hacer cumplir la ley. Destaca que algunas Contralorías de Servicios operan de manera irregular y se sugiere que se les dote de los recursos necesarios. Por último, la DNN sugiere agregar un plazo máximo de diez días hábiles prorrogables por única vez en un párrafo específico de la ley para casos complejos. Esto se debe a que se considera que cincuenta días es un plazo excesivo, pero diez días hábiles son razonables para casos de tramitación compleja.

INSTITUTO SOBRE ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA (IAFA)

El 7 de noviembre del 2022 por medio del oficio CS-129-11-2022, el IAFA concluye que el cambio propuesto en el proyecto de ley implicaría la pérdida de experiencia y la inversión institucional realizada y no ofrece garantías de mantener la misma

calidad en la supervisión y control de los servicios públicos. En lugar de eliminar la Secretaría Técnica, sería más beneficioso fortalecerla y las funciones desempeñadas por MIDEPLAN en relación con las Contralorías de Servicios, eso garantiza una supervisión efectiva de los servicios públicos en beneficio de los ciudadanos.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)

El 27 de octubre 2022 a través del oficio 261-263-2022 SACI.717-22, el ICE manifiesta que el proyecto de ley ha sido analizado y no se han recibido comentarios sobre las propuestas de modificación de partes de las áreas competentes en el ámbito institucional. En el caso del ICE, las funciones de las Contralorías de Servicios están a cargo de las Gerencias de Telecomunicaciones, Electricidad y Operaciones y Logística. Estos cambios se realizaron para mejorar la atención de reclamaciones y han sido avalados por la Sala Constitucional. Por lo tanto, la figura de las Contralorías de Servicios no es necesaria en el ICE, ya que existen entes reguladores específicos para los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (ICODER)

Mediante oficio ICODER-DN-2067-10-2022 el 26 de octubre de 2022, el Icoder manifiesta que, una vez revisado el proyecto de ley, esta institución no tiene observaciones u objeciones por cuanto no afecta los intereses de la misma.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO (ICT)

El 20 de octubre de 2022 por medio del oficio G-1745-2022, según análisis de la Asesoría Legal del ICT, indica que, en términos generales, no se ve afectación alguna en términos legales y vinculado al objetivo específico que compete al ICT, razón por la cual, se considera pertinente apoyar el proyecto en estudio.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL (IMAS)

Mediante oficio IMAS-CD-C.S.C-118-2022 08 de noviembre de 2022, el IMAS presenta las siguientes sugerencias:

Que MIDEPLAN, a través de la Secretaría Técnica, continúe dirigiendo las Contralorías de Servicio. Esto garantizaría la modernización del sistema y su alineación con la estrategia que guíe a las instituciones.

Reconsiderar el traslado de las funciones de rectoría a la Defensoría de los Habitantes, ya que esta entidad no cuenta con una Contraloría de Servicios y ha sido excluida del Sistema Nacional de Contralorías.

Respecto al artículo 43, que propone reformar los plazos para el trámite de las gestiones, se reconoce la reducción de los plazos como algo positivo, sin embargo, en la práctica cotidiana de las contralorías de servicios, a menudo se reciben casos de gran complejidad que no podrían ser atendidos dentro de ese plazo, por lo tanto, se recomienda establecer un plazo de 15 días hábiles en el texto del proyecto de ley.

IMPRENTA NACIONAL

La Imprenta Nacional mediante oficio INDG-239-10-2022 del 2 de noviembre 2022 manifiesta que el Proyecto busca mejorar la gestión de los servicios públicos a

través de cambios en la administración, la clarificación de las causales de cesación del cargo y la reducción de los plazos de respuesta a los usuarios. Estos cambios están diseñados para promover la calidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA ARESEP

El 9 de noviembre de 2022, en nota enviada por la Contralora de Servicios de ARESEP, el 9 de noviembre de 2022, ésta consideró que la Defensoría de los Habitantes no debería ser la coordinadora del Sistema de Contralorías debido a su carácter no vinculante. En cambio, las Contralorías, como órganos internos de las instituciones, están mejor posicionadas para llevar a cabo esta función. Además, propone que se modifique la ley para establecer la obligatoriedad de contar con una instancia de Contraloría en todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios públicos.

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE (INA)

El 28 de octubre 2022 por medio del oficio CS.578-2022, el INA manifiesta que la implementación del presente proyecto de ley no afecta los procedimientos en el INA, pero consideran importante que se siga garantizando el derecho a la confidencialidad que se establece en la Ley N° 9158 de las Contralorías de Servicios, en los casos que la clientela lo solicite.

INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER (INAMU)

El 28 de octubre de 2022 del INAMU-PE-0935-2022, el Instituto Nacional de las Mujeres coincide con la importancia de modernizar el Estado y ajustar los instrumentos normativos para mejorar los servicios públicos y su accesibilidad a toda la población. Continúa diciendo que las Contralorías de servicios fomentan la participación ciudadana y la interlocución con la institucionalidad, además de garantizar derechos ciudadanos y fundamentales y se hace las siguientes recomendaciones:

- a) En el artículo 2, cambiar "Crear el sistema" por "modificar" o "fortalecer el sistema" ya que fue creado en 2013.
- b) Añadir en el artículo 2, inciso 2) una cláusula para garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto a los servicios.
- c) Especificar en el artículo 1, inciso 4) lo que se desea regular en las contralorías de servicios.
- d) Añadir en el artículo 1, inciso 5) procedimientos mínimos y eficientes para las gestiones de las personas usuarias.
- e) Considerar la inclusión de personas usuarias en el sistema sin haber gestionado previamente en las Contralorías Institucionales.
- f) Establecer el mecanismo de designación de las partes que integran el sistema.
- g) Asignar claramente a qué Dirección de la Defensoría corresponderán los recursos para el Sistema.
- h) Aclarar en el Artículo 14 que las funciones son adicionales a las ya establecidas en la Ley 9158.
- i) Fortalecer la inclusión de la participación ciudadana, especialmente de personas diversas y de diferentes localidades, y especificar el papel de las Contralorías de

Servicios en la selección de personas usuarias que participarían en relación con la institución.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE INVESTIGACIÓN Y ENSEÑANZA EN NUTRICIÓN Y SALUD (INCIENSA)

Mediante oficio INCIENSA- CS-of-06-2022 del 08 de noviembre del 2022 se plantea dudas sobre la constitucionalidad del proyecto de ley. En particular, se cuestiona el Artículo 6 de la propuesta, que establece que el Sistema estará dirigido por la Defensoría de los Habitantes de la República, un órgano adscrito a la Asamblea Legislativa. Esto podría ser problemático ya que podría influir en órganos del poder ejecutivo, como el Inciensa. Los cambios propuestos en el proyecto se basan en criterios político-administrativos, y la decisión de aprobarlo o no recae exclusivamente en los Diputados. Ellos deben analizar si los cambios propuestos son convenientes desde una perspectiva constitucional y legal según el objetivo buscado.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE FERROCARRILES (INCOFER)

El 28 de octubre del 2022 mediante el oficio Incofer-PE-OF-0916-2022, el INCOFER no tiene objeción ni comentarios que hacer al referido proyecto.

INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL (INDER)

Por medio del oficio INDER-PE-AJ-777-2022 del 21 de octubre del 2022, el INDER manifiesta que, al no existir una contradicción, ni afectación en cuanto a la normativa del Instituto, no habría oposición al proyecto planteado. Señala que la Ley No. 9158 necesita mejoras, ya que existen situaciones poco claras que limitan la eficiencia de las contralorías de servicios como fiscalizadores públicos. Actualmente, estas contralorías pueden ser aisladas y no recibir el respaldo necesario debido a la falta de sanciones en la normativa. También resalta la importancia de establecer una unidad jerárquica clara para avalar los informes emitidos. El INDER no se opone a que la Defensoría de los Habitantes administre el sistema, pero destaca la necesidad de considerar el nivel de autoridad y facultades que tendrá para asegurar su eficiente funcionamiento.

CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL INDER

Por medio del oficio INDER-JD-CS-027-2022 del 31 de octubre, la Contraloría de Servicios del INDER no se opone a la propuesta.

INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO (INFOCCOP)

El 16 de noviembre del 2022 en el oficio AJ-431-2022, el INFOCCOP no tiene objeción que hacer al proyecto.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)

Mediante el oficio PE-01217-2022 del 25 de octubre del 2022. el Instituto Nacional de Seguros aclara que la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio no le es aplicable, por lo que no pertenecen al Sistema

Nacional de Contralorías de Servicio. Por su naturaleza y en razón de su giro de negocios, el INS posee regulaciones distintas y particulares para la calidad de sus servicios y la protección de los derechos de sus clientes.

INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO (INVU)

El 08 de noviembre del 2022 mediante oficio PE-CS-031-2022, el INVU considera que esta propuesta de ley podría traer beneficios para las oficinas de contraloría de servicios, los usuarios y las Instituciones del Estado en su conjunto, dada la experiencia que tiene la Defensoría de los Habitantes en el tratamiento de la situaciones que se presentan ante las contralorías.

JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE CARTAGO (JASEC)

Mediante oficio JD-CS- 056-2022, del 07 de noviembre 2022, la JASEC propone reafirmar el rango de las Contralorías de Servicios en la ley para clarificar competencias y obtener apoyo adecuado. Asegura que el traslado a la Defensoría de los Habitantes no garantiza un cambio positivo en la actuación de los Jerarcas, continúa argumentando que trasladar la tutela a la Defensoría de los Habitantes puede generar percepción negativa de indulgencia en el cumplimiento de leyes y normativas.

Se sugiere igualarlas con las Auditorías Internas. Las Contralorías de Servicios deben permanecer adscritas al MIDEPLAN. (mecanismos de participación ciudadana pueden fortalecerse sin cambiar al ente rector). Además, se debe fortalecer la Secretaría Técnica del MIDEPLAN con recursos humanos y presupuestarios evitaría interferencias y permitiría un apoyo profesional a las Contralorías de Servicios. La JASEC considera que el MIDEPLAN es el ente adecuado para tutelar las Contralorías de Servicios, promoviendo servicios públicos de excelencia y cumplimiento legal.

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL (JPS)

La JPS el 27 de octubre del 2022 por medio del oficio JPS-PRES-418-2022, manifiesta que la Junta de Protección Social, no encuentra impactos negativos significativos del proyecto de ley en la gestión de la Junta de Protección Social, y el análisis jurídico respalda la propuesta de modificación, ya que está en línea con los principios de pronta resolución de peticiones y el derecho de petición establecidos en la legislación. Por lo tanto, no se presentan objeciones al proyecto de ley y se solicita su consideración.

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA (MSJ)

07 de noviembre, 2022, MSP-DM-CS-138-2022, concluye que no sería conveniente trasladar la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios a la Defensoría de los Habitantes y que en su lugar se debería fortalecer la Secretaría existente. Se argumenta que la independencia de poderes se vería comprometida si las Contralorías de Servicios dependieran de la Defensoría de los Habitantes, ya que el Poder Ejecutivo tiene la responsabilidad de dirigir la función administrativa, mientras que el Poder Legislativo se encarga de crear leyes y esto podría comprometer la

independencia en las resoluciones y afectar la credibilidad del sistema. No obstante, lo anterior, se destaca que la reducción del plazo para responder a las Contralorías de Servicios sería beneficiosa para los usuarios al proporcionar respuestas más rápidas a sus gestiones

MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

Mediante oficio del 11 de noviembre del 2022 DGAN-DG-CS-048-2022 el Ministerio de Cultura y Juventud destaca preocupaciones sobre la propuesta argumentando que podría debilitar el sistema y generar confusiones en cuanto a roles y funciones. No se especifica claramente cómo se llevaría a cabo este traslado ni qué dependencia de la Defensoría sería responsable de ello. Esto genera confusión y falta de claridad en el funcionamiento del sistema.

La Defensoría se enfoca en la protección de los derechos humanos en general, mientras que el Sistema de Contralorías de Servicios se centra en garantizar los derechos de los usuarios de servicios públicos. El traslado del sistema a la Defensoría podría alterar este proceso de evaluación del desempeño de los empleados públicos vinculada a la prestación de servicios públicos.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

El lunes 7 de noviembre del 2022 en el Oficio N° MCJ-CS-31-11-2022 la Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud hace las siguientes observaciones: la consideración de que el plazo de 5 días hábiles para investigar denuncias en el proyecto de ley no siempre es suficiente para abordar investigaciones más complejas.

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (MICITT)

La Contraloría de Servicios del MICITT mediante oficio MICITT-CS-INF-006-2022 del 31 de octubre 2022, considera que la reforma propuesta podría afectar la capacidad de mejorar e innovar en los servicios, ya que el MIDEPLAN tiene la responsabilidad de velar por la modernización del Estado y, por ende, del sistema de planificación nacional. Se sugiere considerar la colaboración de la Defensoría de los Habitantes.

Respecto a la modificación propuesta en el artículo 43 de la Ley N° 9158 sobre plazos, se argumenta que algunos procesos pueden ser complejos y requerir más tiempo que los diez días hábiles propuestos. Además, se considera que este plazo es demasiado corto para elevar asuntos al Jerarca.

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES (MOPT)

Mediante oficio DMJ-2022-5451 del 9 de noviembre de 2022 el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) emitió una respuesta detallada sobre el proyecto de ley consultado, que se resume de la siguiente manera:

1. El MOPT comparte la justificación del fortalecimiento de las Contralorías de Servicios Institucionales, haciendo hincapié en la transparencia y la rendición de cuentas, en consonancia con el artículo 11 Constitucional y la Ley N° 6227.

2. Reconoce la importancia de que las Contralorías de Servicios sean eficientes, eficaces, efectivas y económicas en su actuación para beneficiar a los usuarios de los servicios públicos.
3. Destaca la necesidad de generar más mecanismos de participación ciudadana y transparencia institucional.
4. Subraya que la fiscalización en la prestación de servicios públicos es inherente a las Contralorías de Servicios.
5. Señala la importancia del uso racional de los recursos públicos y cómo una Contraloría de Servicios puede contribuir a ello.
6. Plantea preocupaciones sobre el fortalecimiento de la Defensoría de los Habitantes para que pueda administrar el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
7. Destaca la importancia del principio de coordinación institucional y eficiencia.
8. Hace referencia al deber de objetividad en el Reglamento Autónomo de Servicios.
9. Sugiere sustituir el término "empresa privada" por "Sujeto de Derecho Privado" en el artículo 2, incisos 2) y 3).
10. Propone eliminar el concepto de "mínimos" en el artículo 2, inciso 5).
11. Expresa preocupaciones sobre la asignación de responsabilidades y recursos a la Defensoría de los Habitantes.
12. Cuestiona la atribución de la Defensoría de los Habitantes para formular directrices y lineamientos de política pública en materia de mejora del servicio.
13. Opina que la vigilancia del cumplimiento de directrices y lineamientos es responsabilidad del Jerarca Institucional.
14. Señala la necesidad de considerar la asignación de recursos para la Defensoría de los Habitantes en el contexto presupuestario.
15. Propone agregar referencias a artículos específicos de la Ley N° 6227 en el artículo 28, inciso 2).
16. Plantea que la propuesta de directrices y lineamientos debe ser responsabilidad del Jerarca Institucional.
17. Sugiere corregir los plazos de respuesta de la Administración Pública según la Ley N° 6227, que establece días naturales en lugar de hábiles.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO

El 03 de noviembre 2022 mediante oficio CS-016-2022, la Contraloría de Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto concluye que, hasta que no se presente una argumentación más sólida y fundamentada sobre la conveniencia del cambio propuesto en el proyecto de ley que busca reformar la Ley 9158, su posición es que la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios debe mantenerse como está actualmente, bajo la responsabilidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

Se sugiere la revisión de si la propuesta de otorgar a la Defensoría de los Habitantes competencias propias del Poder Ejecutivo podría entrañar un conflicto constitucional. Esto se relaciona con la responsabilidad de la Defensoría de velar por la eficiencia de los servicios proporcionados por las instituciones que la conforman.

MINISTERIO DE SALUD

Mediante oficio MS-CS-0136-2022 del 08 de noviembre del 2022 se hacen las siguientes observaciones:

1. La experiencia de trabajar con MIDEPLAN ha sido positiva en cuanto a comunicación y apoyo, pero el apoyo humano ha sido deficiente, debilitando su funcionamiento.

2. Cambiar a la Defensoría de los Habitantes podría ser positivo si se brindan recursos y apoyo a las Contralorías de Servicios. Se recomienda definir a qué departamento se asignarán las funciones para evitar conflicto de intereses.

3. Sobre la reforma de la Ley:

En el artículo 10, se sugiere aclarar que los recursos son para la Secretaría Técnica y no para el Sistema en general.

En el artículo 16, se pide mayor claridad sobre los recursos de revocatoria y apelación, así como a quién se deben dirigir.

No se establece un plazo claro para suministrar información adicional o pruebas.

En el artículo 42, se sugiere agregar que si la persona usuaria no solicita confidencialidad, la información se considerará pública.

Se destaca la dificultad de mantener la confidencialidad solo dentro de la Contraloría en el Reglamento.

Esta respuesta aborda diversos puntos del proyecto de ley, enfocándose en la necesidad de claridad y recursos para el buen funcionamiento de las Contralorías de Servicios.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Mediante oficio del 08 de noviembre del 2022 MTSS-CS-OF-238-2022 se plantea lo siguiente:

- Se está de acuerdo en fortalecer las Contralorías de Servicios en las instituciones públicas que atienden a los usuarios.
- Esto implica asignarles presupuesto propio, personal profesional a tiempo completo y estándares de calidad para evaluar los servicios.
- Se propone mejorar los procedimientos para atender reclamos, consultas y sugerencias, así como establecer mejores prácticas institucionales.
- Se destaca la importancia de la participación ciudadana en la fiscalización de los servicios públicos.
- Se sugiere que las Contralorías de Servicios sean parte de la Defensoría de los Habitantes de la República, como Administradora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Se hace referencia a la Ley N° 7423 que establece el rol de la Defensoría de los Habitantes en la protección de los derechos de los habitantes.
- Se menciona que la Defensoría de los Habitantes está adscrita al Poder Legislativo y opera con independencia funcional.
- Se propone reformar varios artículos de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio N° 9158.

- Se destaca la relación directa entre la Defensoría de los Habitantes y la Asamblea Legislativa para fortalecer las directrices y políticas públicas relacionadas con los servicios.
- Se señala la falta de recursos humanos en algunas Contralorías de Servicios y se sugiere que la Defensoría de los Habitantes asigne recursos necesarios.
- Se propone que el presupuesto de la Defensoría incluya las necesidades de las Contralorías de Servicios.
- Se argumenta que la población adulta mayor podría beneficiarse de la Defensoría de los Habitantes en relación con sus derechos y defensa.
- Se hace referencia al artículo 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes que protege a las personas adultas mayores.
- Se explica la composición del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Se menciona la falta de una jefatura de tiempo completo en la Secretaría Técnica de MIDEPLAN y la necesidad de apoyo y asesoría para las Contralorías de Servicios.
- Se argumenta que la Defensoría de los Habitantes sería un ente rector más coherente para las Contralorías de Servicios.
- Se sugiere que las Contralorías puedan elevar solicitudes de criterio técnico a la Procuraduría General de la República y la Asamblea Legislativa para mayor respaldo e impacto en la política pública de servicios.

PROGRAMA INTEGRAL DE MERCADEO AGROPECUARIO (PIMA)

Mediante oficio GG-539-22 del 18 de octubre de 2022, externa su posición en el sentido de una vez analizado por diferentes áreas de la institución, no se identificaron sugerencias hacia el documento.

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETROLEO (RECOPE)

El 08 de noviembre de 2022 mediante oficio. P-CS-0149-2022, RECOPE no tiene objeción al texto propuesto. No obstante, de aprobarse dicho proyecto de ley, considera que sería necesario dotar de los recursos materiales y humanos a la Defensoría de los Habitantes para llevar a cabo la labor como ente rector del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, ya que actualmente los recursos los tiene presupuestados el Ministerio de Planificación y Política Económica.

REGISTRO NACIONAL

Mediante oficio JAD-CSR-049-2022 del 1 de noviembre del 2022, Consideraciones que es acertado que tanto la Secretaría Técnica como el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SNCS) formen parte de la Defensoría de los Habitantes debido a la naturaleza compartida de sus funciones. Asimismo, sugiere que la reforma incluya algún tipo de sanción, represalia o la publicación de un índice, listado o ranking de las instituciones que mejor utilizan sus funciones, atribuciones y poderes legales. Esto debería hacerse público para que todos los habitantes de Costa Rica estén informados al respecto.

SERVICIO NACIONAL DE AGUAS SUBTERRÁNEAS, RIEGO Y AVENAMIENTO (SENARA)

El 25 de octubre de 2022 mediante oficio SENARA-GG-0672-2022, la Gerencia del SENARA informa que no tiene observaciones sobre el proyecto de cita.

SERVICIO NACIONAL DE SALUD ANIMAL (SENASA)

El 7 de noviembre del 2022 por medio del oficio SENASA-CS-20-2022 manifiesta que el SENASA está de acuerdo con la iniciativa del proyecto de ley y considera que la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, liderada por MIDEPLAN, ha sido insuficiente en su apoyo y orientación.

Asimismo, aporta algunas sugerencias para mejora del proyecto:

Sugiere que la redacción del tercer párrafo del preámbulo del proyecto podría ser mejorada para evitar la interpretación de que las Contralorías de Servicios no están funcionando bien. Propone cambiar "el buen funcionamiento" por "para un mejor funcionamiento".

Señala que el Artículo 10 del proyecto habla de que la Defensoría de los Habitantes debe contemplar recursos en su presupuesto para el cumplimiento de la ley y el funcionamiento del Sistema. Tiene dudas sobre si esta garantía de recursos se refiere únicamente al recurso humano y logística del Sistema bajo la tutela de la Defensoría. También cuestiona cuál sería la Dirección de la Defensoría designada para gestionar el sistema y por qué se elige esa dirección en particular.

Finalmente, aboga por incluir una norma en el proyecto que garantice la asignación de recursos necesarios para todas las Contralorías de Servicios, ya que ha habido problemas en el pasado con la asignación de recursos al SENASA, lo que dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas por ley.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO CIVIL

El 08 de noviembre de 2022 mediante oficio CS-OF-005-2022, el Servicio Civil considera que es necesario indicar que se está reformando un artículo existente en el Artículo 1. Debe definirse claramente el objeto principal de la ley, que es el artículo 1 actualmente vigente. Sugiere la inclusión de una Secretaría Técnica en la propuesta para facilitar la operacionalización de la norma. Además, destaca que hasta la fecha, la Contraloría de Servicios no ha enfrentado problemas ni afectaciones en el servicio a los usuarios y ha recibido orientación de MIDEPLAN de manera eficiente y oportuna cuando ha sido necesario.

SISTEMA NACIONAL DE AREAS DE CONSERVACIÓN (SINAC)

El 08 de noviembre de 2022 mediante oficio SINAC-CS-065-2022, de acuerdo a lo visualizado y analizado por el SINAC el Proyecto Expediente N° 23.158, en el numeral 4 del Artículo 14: Funciones de la Contraloría de Servicios, considera que sería importante agregar que la DHR dará la asistencia y guía metodológica y/o sistemática requerida.

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES (TSE)

El 25 de octubre de 2022 mediante oficio TSE-2366-2022, tras el análisis del Proyecto el TSE concluye que no se encuentra ninguna disposición relacionada con la materia electoral. El proyecto no pretende regular ningún aspecto vinculado al

sufragio ni modificar competencias asignadas constitucionalmente a los organismos electorales. Por lo tanto, el TSE no tiene objeciones ni observaciones que hacer en relación con el texto consultado, ya que se considera un asunto de discrecionalidad político-parlamentaria.

No obstante la Contraloría de Servicios del TSE argumenta mediante oficio 9 de noviembre de 2022, CS-256-2022 que la actual Ley 9158 ya establece los criterios de independencia, mejora continua y coordinación interinstitucional, promoción de la calidad de los servicios, y los mecanismos de participación y acceso de los ciudadanos a las Contralorías de Servicios en sus artículos 13, 14, 15, 31, 33, 34, 35 y 37. Además, señala que la Defensoría de los Habitantes eliminó la Contraloría de Servicios de su estructura organizacional debido a razones de carga de trabajo, contención del gasto público y restricción de recursos humanos, lo que, según el autor, podría afectar la capacidad de la Contraloría de Servicios para desempeñar su papel de órgano rector del sistema. También destaca que la asignación de las funciones de la Contraloría de Servicios a una unidad adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional podría comprometer su independencia funcional, contraviniendo lo establecido en la Ley 9158, especialmente en el artículo 14.

MUNICIPALIDAD DE ACOSTA

Por medio del OFICIO NO. SM-555-2022 del 03 de noviembre del 2022, el Concejo Municipal de Acosta por acuerdo de mayoría, no apoya este proyecto de ley.

MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA

Mediante Oficio MA-SCM-2607-2022 del 31 de octubre del 2022, el Concejo Municipal de Alajuela resolvió aprobar dar un voto de apoyo al proyecto de Ley “Reforma a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158 del 8 de agosto del 2013”.

MUNICIPALIDAD DE BARVA

Por medio del Oficio SM 1057-2022 del 27 de octubre de 2022, el Concejo Municipal de Barva manifiesta de forma unánime su oposición a la propuesta de reforma. dado que consideran que no fortalece al sistema nacional de Contralorías de servicio.

MUNICIPALIDAD DE BELÉN

El 09 de Noviembre del 2022 por medio del oficio Ref.6614/2022, la Municipalidad de Belén al considerar que la propuesta legislativa no afecta al Régimen Municipal, la apoya adoptando un acuerdo en ese sentido. Lo anterior también basándose en el oficio Ref.6605/2022 del 09 de Noviembre del 2022 de la Contraloría de Servicios que no presenta ninguna observación al texto de la propuesta.

MUNICIPALIDAD DE CARRILLO

El 08 de noviembre 2022 mediante MC-SCM-996-2022, la Municipalidad de Carrillo traslada asunto al Concejo Municipal quien no emitió criterio en tiempo.

MUNICIPALIDAD DE ESPARZA

El 22 de febrero de 2023 mediante oficio SM-175-2023, la Municipalidad de Esparza no emite criterio en contrario al proyecto de ley. Empero, sustentado en el informe GJCME-022-2023 del 16 de febrero de 2023 del Gestor Jurídico, expone preocupaciones sobre la posible carga económica que este proyecto de ley podría imponer a los municipios al equiparar las contralorías de servicios con oficinas regionales de la Defensoría de los Habitantes, sin proporcionar los recursos necesarios para cumplir con estas responsabilidades.

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Mediante oficio MG-AG- CS-0164-2022 Guadalupe, 08 de noviembre 2022, la Municipalidad de Goicoechea, considera que cambiar de un ente rector a otro no garantiza una mayor eficiencia en las Contralorías de Servicios. Asimismo, sostiene que se debería fortalecer la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, otorgándole más autoridad y un marco legal sólido para administrar el Sistema de manera más efectiva y solicitar los recursos necesarios.

MUNICIPALIDAD DE GRECIA

La Municipalidad de Grecia, el 26 de octubre del 2022 por medio del oficio SEC-4395-2022, acuerda brindar apoyo a los proyectos de ley expediente 23.158. "Reforma a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°9158 del 8 de agosto del 2013.

MUNICIPALIDAD DE JIMÉNEZ

Mediante oficio N° SC-1463-2022 en la Ciudad de Juan Viñas el 22 de noviembre de 2022 y con base en el Informe # 3 de la Comisión Municipal de Gobierno y Administración; este Concejo acuerda por Unanimidad; exteriorizar su apoyo al proyecto de ley.

MUNICIPALIDAD DE LIBERIA

El 03 de noviembre del 2022, mediante oficio PCS-158-2022 en términos generales no se logra evidenciar ningún aspecto que requiera ser subsanado, encontrando dicha propuesta conforme.

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA

El 07 de febrero del 2023, a través del oficio SCMM 076-02-2023, informa que la Municipalidad de Moravia NO OBJETA NI SE OPONE a la reforma pretendida.

MUNICIPALIDAD DE NARANJO

El 07 de noviembre de 2022 mediante el oficio SM-CONCEJO-1056-2022, acuerda: emitir criterio favorable al proyecto de Ley N°23.158.

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

El 07 de noviembre de 2022 en el oficio OFI-0062-22-CDS, la Municipalidad de Perez Zeledón sugiere la inclusión de disposiciones transitorias que establezcan plazos para la implementación de la ley, incluyendo la transferencia de información y la preparación de presupuestos por parte de la Defensoría de los Habitantes.

Propone la incorporación de sanciones para las instituciones que no cumplan con la obligación de crear sus propias contralorías de servicios, de acuerdo con la ley.

MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ

07 de noviembre de 2022, SMP-2271-2022, se brinda voto de apoyo al proyecto

MUNICIPALIDAD DE RÍO CUARTO

Mediante oficio OF-CM-313-2022 del 21 de octubre de 2022, la Municipalidad de Río Cuarto acuerda: dar voto de apoyo al Exp. 23.158, reforma a la Ley reguladora del sistema nacional de contralorías de servicios.

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

El 25 de octubre del 2022, la Municipalidad de San Carlos, mediante oficio MSCCM-SC-1454-2022, en la Sesión Ordinaria celebrada el lunes 24 de octubre del 2022, toma el acuerdo N°18 que dice: Dar por definitivamente aprobado el proyecto 23 158 "REFORMA A LA LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS.

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

El 19 de diciembre de 2022 DSM-2333-2022, el Concejo Municipal de San José manifiesta que no apoya el proyecto de ley. Se plantea la preocupación de que si las Contralorías de Servicios son administradas por la Defensoría de los Habitantes, que también debe emitir resoluciones por quejas ciudadanas, podría percibirse como falta de transparencia, objetividad e imparcialidad.

MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ

Mediante el oficio SM-2293-Ord-42-2022 del 03 de noviembre 2022, la Municipalidad de Santa Cruz acordó: No emitir observaciones ni recomendaciones al Expediente 23.158.

MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO

El 8 de noviembre de 2022, la Municipalidad de Santo Domingo en el oficio CS-COE-421-2022. considera que existe un riesgo significativo al eliminar la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios porque podría llevar a la pérdida de valiosas experiencias y conocimientos acumulados por Mideplan. El proyecto de ley debería abordar este tema en lugar de limitarse únicamente a regular el traslado de competencias de una institución a otra.

MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES

El 23 de noviembre de 2022 mediante oficio SC-0837-2022, el Concejo Municipal de Siquirres en su Sesión Ordinaria N°0130 celebrada el martes 25 de octubre 2022, acuerda no hacer recomendaciones.

MUNICIPALIDAD DE TIBÁS

Mediante oficio DSC-ACD-608-10-2022 del 27 de Octubre del 2022, el Concejo Municipal de Tibás acuerda aprobar el criterio legal que considera acertado el enfoque y nuevo alcance jurídico que pretende este proyecto.

MUNICIPALIDAD DE TURRIALBA

En nota recibida por correo el martes 15 de noviembre de 2022, la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Turrialba manifiesta que hay una serie de interrogantes, que dejan vacíos, más no emite criterio por el fondo.

4.- SOBRE EL INFORME DE SERVICIOS TÉCNICOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

A la fecha de elaboración de este Dictamen no se contó con el Informe del Dpto. de Servicios Técnicos, lo cual es muy comprensible dada la carga de trabajo en ese departamento.

5.-CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO AL FONDO DE LA PRESENTE INICIATIVA.

El proyecto propone que, para garantizar la independencia, una mejor coordinación y un buen funcionamiento de las Contralorías de Servicios, sea la Defensoría de los Habitantes de la República, la administradora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios. De esta forma, la Defensoría de los Habitantes se convertiría en el ente rector de las contralorías de servicios inscritas.

Para ello se elimina la figura de Secretaría técnica y se sustituye por la Defensoría de los Habitantes. De la misma forma, los recursos que estarían siendo asignados por parte del MIDEPLAN, pasarían a ser contemplados por el presupuesto de la Defensoría.

Quienes suscribimos este Dictamen Afirmativo de Mayoría consideramos que impulsar nuevos mecanismos que permitan una participación ciudadana más activa en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, es sin duda una forma de garantizar la satisfacción de las personas usuarias y promover el uso racional de los recursos públicos.

En este sentido, fortalecer la independencia, la mejora en la coordinación y el buen funcionamiento de las Contralorías de Servicios es un paso en la dirección correcta. Valoramos positivamente que sea la Defensoría de los Habitantes de la República, la administradora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, para darle mayor estabilidad y sostenibilidad a la labor de fiscalización de estas contralorías, procurando evitar que se presente injerencia por parte de las autoridades públicas en la labor imparcial y de mejora de los servicios públicos.

Actualmente, una contraloría de servicios puede ser aislada por un jerarca y no recibir el respaldo necesario que requiere para ejercer su labor, situación que se podría evitar de mejor forma siendo la Defensoría de los Habitantes la que tenga a su cargo la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

En algunas de las respuestas a las consultas se ha señalado como una duda, el hecho de que la Defensoría se enfoca en la protección de los derechos humanos en general, mientras que el Sistema de Contralorías de Servicios se centra en garantizar los derechos de los usuarios de servicios públicos, no obstante, consideramos que esto más bien debe ser motivo para impulsar el trabajo de las contralorías de servicio, dado que el rol que ya ejerce la Defensoría de los Habitantes resultaría complementario con el de las contralorías de servicio.

También se ha planteado dudas sobre la constitucionalidad del proyecto de ley. En particular, se cuestiona que el Sistema estará dirigido por la Defensoría de los Habitantes de la República, un órgano adscrito a la Asamblea Legislativa, lo cual podría ser problemático ya que podría influir en órganos del poder ejecutivo y así la independencia de poderes se vería comprometida si las Contralorías de Servicios dependieran de la Defensoría de los Habitantes.

Al respecto es necesario tener presente que tanto la Defensoría de los Habitantes como la Contraloría General de la República están adscritas al Poder Legislativo y operan con independencia funcional. En el caso de la Contraloría, ésta ejerce una rectoría en materia de fiscalización que incluye la coordinación con las auditorías de todos los entes públicos, sin que esto sea considerado una intromisión de poderes. En el caso que nos ocupa, tanto el principio de coordinación interinstitucional como el principio de eficiencia son esenciales para mejorar la organización y fortalecimiento de las contralorías de servicios y quienes suscribimos este Informe de Subcomisión consideramos una propuesta atinada, el que sea la propia Defensoría de los Habitantes de la República la que debe procurar, dentro de su marco jurídico, darles el impulso requerido a estos órganos, administrando el Sistema.

Respecto al plazo propuesto en el artículo 43 de hasta 10 días hábiles para dar respuesta a una Contraloría de Servicios en casos complejos, varias entidades responden que lo consideran insuficiente por lo que se propone modificarlo para que sean diez días hábiles prorrogables por única vez.

Con base en una sugerencia recogida de las respuestas, se adiciona un artículo 3 para adicionar un inciso 5 al artículo 12 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Ley N° 7319, relativo a su ámbito de competencia, con el propósito de establecer una nueva competencia que será la de encargada de la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

En varios artículos de la ley que hacen referencia a: *“organizaciones públicas o empresas privadas”* se incorporó un cambio para que se lea: *“organizaciones*

públicas o privadas” lo que resulta más amplio, incluyendo a empresas privadas, pero también organizaciones privadas como la Cruz Roja, que voluntariamente inscribió su Contraloría de Servicios y solicita este cambio.

Se ha planteado una preocupación dado que no se especifica claramente cómo se llevaría a cabo este traslado ni qué dependencia de la Defensoría sería responsable de ello, lo que podría generar confusión y falta de claridad en el funcionamiento del sistema. En este sentido consideramos mejor que sea la Defensoría la que defina su propia organización interna, sin que sea definido en la ley.

Por las razones expuestas consideramos que los cambios propuestos al proyecto de ley, favorecen su aprobación en el trámite de comisión para avanzar hasta constituirse en ley de la República.

Que en sesión ordinaria No. 39 del 27 de febrero del 2024 de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos, se aprobó el Informe de Subcomisión del Expediente No. 23.158 y se sometió a votación la moción No. 08-39 de Texto Sustitutivo del Expediente No. 23.158 que fue aprobada con ocho votos a favor y cero en contra.

6.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto y una vez analizados los insumos que constan en el expediente legislativo y aprobado tanto el Informe de Subcomisión como el Texto Sustitutivo del Expediente No. 21.158 en sesión ordinaria No. 39 del 27 de febrero del 2024, las siguientes diputaciones integrantes de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos RENDIMOS EL PRESENTE DICTAMEN AFIRMATIVO UNANIME del proyecto ley 23.158 “**REFORMA DE LA LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS, No. 9158, DE 8 DE AGOSTO DE 2013**”, y le recomendamos al Plenario Legislativo su aprobación.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

REFORMA DE LA LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS, N° 9158, DE 8 DE AGOSTO DE 2013

ARTÍCULO 1- Se reforman los artículos 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 14 incisos 3) y 4), 23 inciso 5), 28, 36, 37 y 43 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N.º 9158, de 8 de agosto de 2013, y se lea de la siguiente forma:

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 **ofrecen organizaciones públicas o 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 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) 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.
- 5) Establecer procedimientos mínimos para las gestiones de las personas usuarias de los servicios ante las contralorías mencionadas.

Artículo 6- Integración del sistema

El Sistema estará integrado por la Defensoría de los Habitantes de la República como ente rector, 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 **ofrecen organizaciones públicas o 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.

Artículo 8- Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

La Defensoría de los Habitantes de la República será la encargada de la administración del Sistema.

Artículo 9- Funciones del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

La Defensoría de los Habitantes de la República, como administradora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, 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 Defensoría de los Habitantes de la República 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 jerarca 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

La Defensoría de los Habitantes de la República deberá contemplar, dentro de su presupuesto, los recursos necesarios para el cumplimiento cabal de la presente ley y el funcionamiento del Sistema que estará a cargo de una de las Direcciones de la Defensoría. Dichos recursos deben contemplar la dotación de recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos y técnicos.

Artículo 14- Funciones de las contralorías de servicios

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes: (...)

3) Presentar al jerarca 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 Defensoría de los Habitantes de la República a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

4) Presentar un informe de labores anual a la Defensoría de la Habitantes de la República, el cual deberá tener el aval del jerarca de cada organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

(...).

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:

(...)

5) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Defensoría de los Habitantes de la República, 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 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. La Defensoría de los Habitantes de la República verificará el cumplimiento del 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.

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

La Defensoría de los Habitantes de la República, 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 jerarcas 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.

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 Defensoría de los Habitantes de la República 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 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 esta 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 **diez días hábiles prorrogables por única vez** 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 2- Se modifica en el capítulo II “Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, el nombre de la sección II para que se lea de la siguiente forma: “Sección II. Administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.

ARTÍCULO 3- Se adiciona un nuevo inciso 5 al artículo 12 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, y sus reformas, para que en adelante se lea de la siguiente forma:

Artículo 12.- Ámbito de competencia y obligación de comparecer.

[...]

5.- La Defensoría de los Habitantes de la República será la encargada de la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, regulado por la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, de 8 de agosto de 2013, y sus reformas.

Rige a partir de su publicación.

DADO EN LA SALA VII DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA. ÁREA DE COMISIONES LEGISLATIVAS VII, A LOS VEINTISIETE DÍAS DEL MES DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO.

Jorge Eduardo Dengo Rosabal
Diputado

Alejandro Pacheco Castro
Diputado

Manuel Morales Díaz
Diputado

Francisco Nicolás Alvarado
Diputado

Gloria Navas Montero
Diputada

Rocío Alfaro Molina
Diputada

Danny Vargas Serrano
Diputado

Alejandra Larios Trejos
Diputada

Jorge Antonio Rojas López
Diputado