

TEXTO SUSTITUTIVO

27/02/2024

Expediente 23.158

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 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.

Artículo 37- Informe anual del jefe de cada organización

El jefe 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 jefe, 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.