



Sistema Nacional de
**CONTRALORÍAS
DE SERVICIOS**

Las Contralorías de Servicios como instancias de participación ciudadana

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios



En muchas ocasiones, cuando acudimos a las instituciones públicas, quedamos tan insatisfechos por la forma en que funcionan los servicios que nuestra visita termina en un intercambio de lamentos con quienes nos acompañan en los trámites y - muchas veces - en una disputa con los funcionarios que nos atienden.


¿ Cómo surgen las Contralorías de Servicios ?

Año 1990

- Necesidad de contar con un sistema de control, supervisión y evaluación de la efectividad del aparato estatal y de la calidad de los servicios, desde el punto de vista de las personas usuarias de los servicios públicos.

**Año 1993-
2013**


- Se creó el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios mediante Decreto Ejecutivo No. 22511-MIDEPLAN del 27 de setiembre de 1993, al cual se le realizaron 3 reformas vía Decreto en los años 94, 97 y 2008, hasta la promulgación de la Ley 9158 en el año 2013 y su Reglamento en agosto 2015.



Ámbito de
aplicación de la
Ley 9158 y su
Reglamento

Se crean de forma **preceptiva** en:

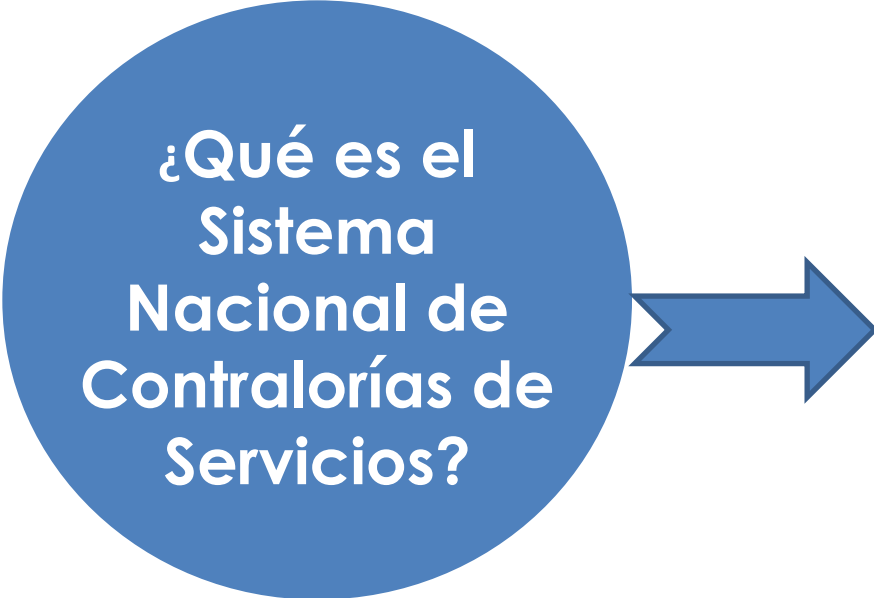
- los Ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos,
- las instituciones semiautónomas,
- las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno.



**Ámbito de
aplicación de la
Ley 9158 y su
Reglamento**

Se crean de forma **facultativa en:**

- los Poderes Legislativo y Judicial,
- el Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E),
- 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.



¿Qué es el
Sistema
Nacional de
Contralorías de
Servicios?

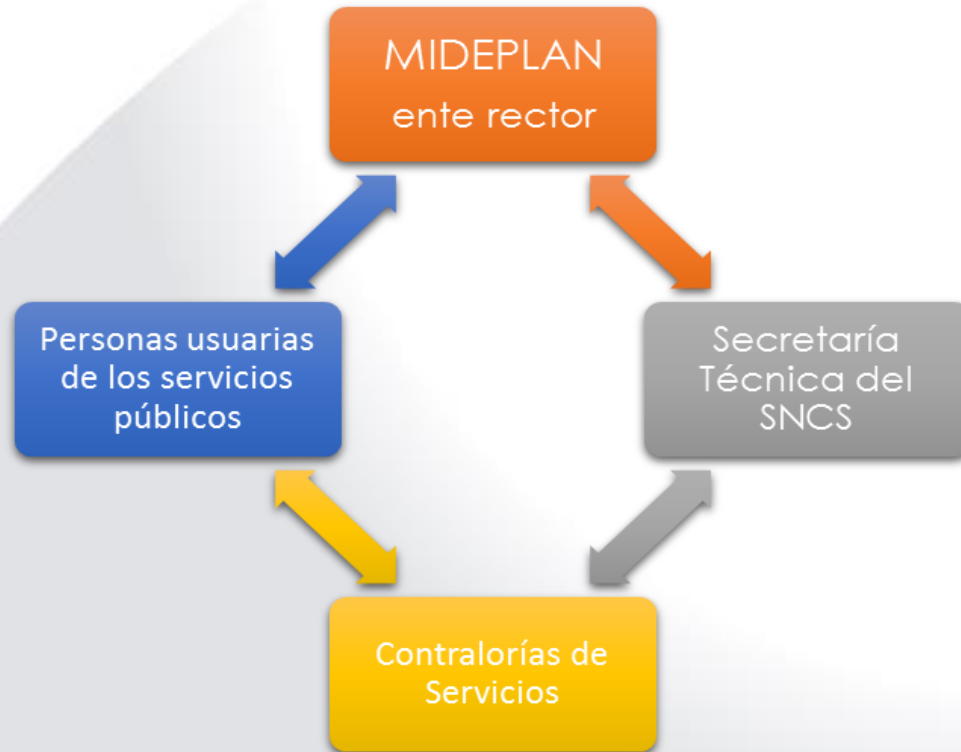
El **Sistema** – SNCS – es el responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios públicos, que brindan las organizaciones inscritas a éste, considerando la participación de las personas usuarias.




Principales Objetivos del SNCS

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, que permita el control y fiscalización en el cumplimiento de su prestación, conforme a los principios de rendición de cuentas y transparencia, para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

Conformación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios





¿Qué es la
Secretaría Técnica
del SNCS?

Es el **órgano adscrito a MIDEPLAN, responsable de la administración del SNCS**, en cuanto a la gestión y supervisión de sus componentes y asesoría, velando por el cumplimiento de los objetivos establecidos en Art. 2 de la Ley. Está ubicada en el Área de Modernización del y la integran 4 funcionarias.

¿Qué son las Contralorías de Servicios?

Son instancias dentro de las instituciones, que mediante la participación directa de las personas usuarias de los servicios públicos, conducen al mejoramiento continuo e innovación en su prestación.

¿Qué son las Contralorías de Servicios?

A lo interno de las instituciones, son Órganos asesores, canalizadores y mediadores de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la organización.



Apoyan, complementan, guían y asesoran 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.

¿Qué tipo de gestiones se pueden presentar ante la CS?

Las personas usuarias de los servicios públicos pueden presentar ante la CS:

- inconformidades,
- reclamos,
- consultas,
- denuncias,
- sugerencias o felicitaciones,

respecto de la forma o contenido con el que se brinda un servicio.

PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

Comunicación y atención a las
personas usuarias

Calidad y mejora de los
servicios

La medición sobre la prestación
de los servicios en cuanto a:
trato a las personas usuarias,
calidad del servicio,
información, instalaciones y
otros (aplicación de estándares
e indicadores de Calidad).

Recomendativa para el
mejoramiento e innovación en
la prestación de los servicios

¿Cuáles son
las **principales**
funciones de
las
Contralorías
de Servicios?

Atención a las
personas
usuarias

- Mecanismos de comunicación con las personas usuarias.
- Brinda información sobre servicios institucionales.
- Atención de la gestiones presentadas.
- Apoyo y ayuda técnica a personas con discapacidad.
- Aplicación de instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios y la prestación de los mismos.

¿Cuáles son
las **principales**
funciones de
las
Contralorías
de Servicios?

Recomendativa

• Las CS **NO** resuelven (Art. 11,13,14 Inciso 11, 15,43)
su labor es **recomendativa** hacia:

- El Jefe: sobre las mejoras requeridas en los servicios y hacia
- Las Unidades organizativas: sobre las inconformidades planteadas por las personas usuarias respecto al servicio requerido.

• **No realizan acciones de la administración** activa, excepto las necesarias para cumplir sus funciones (Art.13).

• **Seguimiento a las recomendaciones de la CS:** Cuando la CS emita una recomendación a una o varias unidades organizacionales respecto de los servicios institucionales, éstas deberán tramitarla con la celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan, conforme lo que disponga en lo conducente la LEY, así como el reglamento interno de cada CS. Asimismo, la CS velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas y en forma periódica evaluará la efectividad de las mismas, de lo cual informará lo pertinente al jefe institucional cuando se estime necesario. Art. 13 Reglamento.

¿Cuáles son
las **principales**
funciones de
las
Contralorías
de Servicios?

Calidad y
mejora de los
servicios

- Verificar el cumplimiento en la efectividad de la prestación de información actualizada sobre servicios que brinda la institución, procedimientos y modos de acceso.
- Cumplir con los lineamientos y directrices de política pública.
- Promover mejoras en los trámites y procedimientos de los servicios (ley 8220).
- Aplicar Instrumentos para medir la percepción de las personas usuarias.
- Promover la elaboración y divulgación de políticas de calidad, aplicación de estándares , procesos de mejoramiento continuo e innovación.
- Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas de recibir respuesta pronta a las gestiones referidas a los servicios que presta la organización

¿Cuáles son
las **principales**
funciones de
las
Contralorías
de Servicios?

**Calidad y
mejora de
los servicios**

- Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto a prestación y mejoramiento de los servicios, así como sobre las acciones tomadas para resolver el caso, su cumplimiento o incumplimiento.
- Informar al jerarca cuando las recomendaciones realizadas hayan sido ignoradas, permaneciendo las inconformidades sin solución.
- Actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios, o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar dependencias y requerir información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
- Cuando una gestión no se refiera a competencias de la CS o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Conclusiones

- La calidad de los servicios que se brindan debe satisfacer las expectativas de las personas usuarias.
- Los servicios deben de verse de forma integral, desde el momento en que la persona usuaria se acerca a las instituciones públicas a solicitarlo y no de forma aislado como el bien o producto final que se entrega.
- Los funcionarios públicos tenemos la obligación de manejar con claridad los procesos y procedimientos institucionales, así como, lograr una coordinación efectiva entre las dependencias de la organización, logrando un mejor uso de los recursos y la satisfacción de las personas usuarias.
- El que la **dimensión sobre calidad del servicio continúa concentrando el mayor número de inconformidades** es una llamado de atención a los funcionarios y jefes institucionales, por ser un tema fundamental que compete a toda la Administración Pública.
- Como usuarios de los servicios públicos tenemos derechos pero también deberes que cumplir para tener acceso a los mismos.

¿De qué depende el éxito de las Contralorías de Servicios?



Aporte de la ciudadanía, para conocer adonde hay problemas con los servicios y buscar su mejora.



Depende del apoyo que reciba de las otras unidades de la institución y del Jerarca.



Las dos partes - Contraloría de Servicios y personas usuarias- propician la mejora en la calidad de los servicios y propicia la modernización del Estado.

¿Cuál es la visión y los principales retos de las Contralorías de Servicios?

1. Para el país

- a. Mecanismo para la Legitimidad Democrática
- b. Medio para la Participación Ciudadana
- c. Instancia de apoyo al cumplimiento de los principios del servicio público
- d. Instancia de apoyo al bienestar de las personas usuarias (eficiencia y eficacia)

2. Para el Ciudadano directamente

- a. Mecanismo de Control y Participación
- b. Instancia de Información y Apoyo

3. Para la Institución

- a. Receptor de percepción de la prestación del servicio
- b. Asesor y proponente en el mejoramiento de los servicios
- c. Mecanismo gestor de calidad
- d. Coadyuvante en la optimización de los recursos

“HÁGASE ESCUCHAR, HÁGANOS MEJORAR”

¡Muchas Gracias!