**JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA IMPRENTA NACIONAL**

**Considerando:**

Lo establecido en el Decreto Ejecutivo Nº 34587-PLAN, publicado el 2 de julio del 2008, en el Diario Oficial *La Gaceta*, la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, en sesión extraordinaria Nº 121, del 4 de mayo del 2009, decide aprobar el siguiente Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional:

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

DE LA IMPRENTA NACIONAL

Artículo 1º-**Objetivo**. El presente Reglamento tiene como objeto, regular el funcionamiento y organización de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional.

Artículo 2º-**Creación**. Se constituyó la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, como un componente esencial de la modernización de la institución, cuyo fin principal es promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, incrementando su eficiencia y eficacia en busca de la plena satisfacción de los usuarios.

Artículo 3º-**Relación Jerárquica**. La Contraloría de Servicios dependerá orgánicamente de la Dirección General de la Imprenta Nacional.

Artículo 4º-**Contralor de Servicios**. Esta instancia estará a cargo de un(a) Contralor(a) de Servicios, nombrado(a) por el Director General, por tiempo indefinido y de conformidad con lo regulado por el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento y la Convención Colectiva de Trabajo de la Imprenta Nacional. Además, no podrá recaer en un puesto de confianza y se desempeñará sin recargo de funciones.

Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brinda la Contraloría de Servicios, se podrá contar con un(a) Subcontralor(a), si las necesidades de la institución así lo ameritan.

Artículo 5º-**Nombramiento del (la) Contralor(a) de Servicios**. Para ocupar el cargo de Contralor(a) de Servicios, se requiere:

a) Poseer un grado mínimo de licenciatura.

b) Estar incorporado(a) al colegio profesional respectivo, cuando el mismo se encuentre legalmente constituido.

c) Poseer 3 años de experiencia en la institución.

Artículo 6º-**Funciones de la Contraloría de Servicios**. Son funciones de la Contraloría de Servicios, las siguientes:

a) Vigilar que la Imprenta Nacional cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios de sus servicios.

b) Establecer canales de comunicación y procedimientos accesibles a los usuarios, para formular inconformidades, denuncias y sugerencias.

c) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios; trasladar a las áreas responsables de su resolución; vigilar que estas sean resueltas oportunamente y emitir las recomendaciones del caso, cuando proceda.

d) Dar seguimiento y mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, denuncias o sugerencias que realicen los usuarios de los servicios de la Imprenta Nacional, así como de las acciones recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.

e) Informar a la Dirección General de la Imprenta Nacional, sobre las sugerencias presentadas por la Contraloría de Servicios a otras unidades administrativas, que hayan sido ignoradas y que, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresueltas.

f)  Coordinar la elaboración de material informativo sobre la función de la Contraloría de Servicios, así como su difusión entre los usuarios.

g) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, aplicándolas a la naturaleza de las actividades propias de la Imprenta Nacional, en beneficio de los usuarios.

h) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios que brinda la Imprenta Nacional, instrumentos de evaluación que permitan conocer su percepción sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

i)  Promover que las distintas áreas de la Imprenta Nacional, apliquen acciones correctivas en los servicios que presenten quejas o reclamos en forma reincidente.

j)  Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios.

k) Elaborar un plan anual de trabajo, el cual debe ser avalado por el Director General de la Imprenta Nacional, para ser presentado ante la Secretaría Técnica, del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación. Esto a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

l)  Con base en el plan anual de trabajo, debe elaborarse un informe anual de labores, siguiendo la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, incluyendo recomendaciones y las acciones realizadas. Dicho informe debe presentarse a la Dirección General de la Imprenta Nacional para su conocimiento, con copia a MIDEPLAN, a más tardar el último día hábil del mes de enero.

m)    Velar porque se cumpla con la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Nº 8220, publicada en *La Gaceta* Nº 49, Alcance 22, del 11 de marzo del 2002.

n) Supervisar y evaluar en la Imprenta Nacional, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Decreto Ejecutivo Nº 26831 de 23 de marzo de 1998).

Artículo 7º-**Potestades de la Contraloría de Servicios**. El Contralor (a) de Servicios, para cumplir sus funciones tendrán las siguientes potestades:

a) Libre acceso en cualquier momento, a todos los archivos y documentos de la institución, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación de los servicios, excepto secretos de Estado e informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.

b) Podrá solicitar a los funcionarios de la institución, pertenecientes al nivel administrativo y productivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones.

c) De toda inconformidad respecto a la prestación de servicios tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa, se dará cuenta a la Contraloría de Servicios.

d) Podrá solicitar a cualquier instancia administrativa o productiva, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios.

Artículo 8º-**Apoyo institucional**. Todas las áreas y funcionarios de la Imprenta Nacional, deberán prestar la colaboración que requiera la Contraloría de Servicios, en el cumplimiento de sus funciones.

En caso de negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa, de atender las solicitudes y recomendaciones de la Contraloría de Servicios, se podrá solicitar el respaldo del Director General de la Imprenta Nacional, quien deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Sección de Recursos Humanos, cualquier responsabilidad que proceda.

Artículo 9º-**Dotación de recursos**. Para garantizar el óptimo funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, se procurará dotar de los recursos que justificadamente requiera. Sus necesidades serán contempladas en el presupuesto institucional, a efecto de que se le permita programar adecuadamente su gestión.

Artículo 10.-**Ubicación física de la Contraloría de Servicios**. La Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional se ubicará en un área cercana a las oficinas que brindan servicio al cliente. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, iluminación, comodidad, privacidad y accesibilidad para el usuario.

Artículo 11.-**Sobre la presentación de inconformidades, denuncias y sugerencias**. Toda persona física o jurídica podrá interponer ante la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, inconformidades, denuncias y sugerencias, respecto a la prestación de sus servicios y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados y la imagen institucional; lo cual podría generar responsabilidad disciplinaria.

Podrá mantenerse en secreto la identidad del gestionante, si así lo solicita.

Artículo 12.-**Requisitos para la presentación de inconformidades, denuncias y sugerencias**. Las inconformidades, denuncias y sugerencias, podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal, a través de cualquier medio, ante la Contraloría de Servicios, incluyendo al menos los siguientes datos:

I.   Identificación del gestionante.

II.   Lugar y medios para notificaciones.

III.  Detalle de los hechos, con indicación de las personas o dependencias involucradas.

IV. Cualquier referencia o elemento de prueba.

Artículo 13.-**Plazo para resolver**. Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. Específicamente en los siguientes plazos:

a) La Contraloría de Servicios deberá atender y dar trámite a las inconformidades o denuncias en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del recibido de las mismas.

b) Las inconformidades o reclamos interpuestos ante la Contraloría de Servicios, deberán ser resueltos por el área donde se originó el problema. Esto en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación por parte de la Contraloría de Servicios; salvo que la complejidad del caso requiera un plazo mayor, no podrá sobrepasar los quince días hábiles.

c) Si las áreas involucradas no resuelven en el plazo establecido, la Contraloría de Servicios deberá dejar constancia de las razones en el expediente e informar a la Dirección General, para que ésta tome las medidas correspondientes, con el fin de que se atienda la queja interpuesta. Esto en concordancia con lo establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Artículo 14.-**Vigencia**. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Acuerdo Nº 145-05-09 de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional de la sesión extraordinaria Nº 121 del 04 de mayo del 2009.