

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

La Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, en sesión 4757 celebrada el 29 de agosto del 2016 artículo IX, recomienda aprobar el siguiente reglamento:

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

DEL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Considerando que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en su artículo 19 establece lo siguiente: "*Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.*", en cumplimiento a lo dispuesto en dicha norma, se emite el siguiente Reglamento:

CAPÍTULO I

De la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de Aprendizaje

Artículo 1º-Abreviaturas

CS: Contraloría de Servicios

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje

La Ley: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

El Reglamento: Reglamento de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

RI: Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de Aprendizaje.

SICA: Sistema Informático de Calidad.

SICS: Sistema Informático de la Contraloría de Servicios.

SCFP: Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

SNCS: Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Artículo 2º-**Definiciones**

Analista: Persona profesional o técnica funcionaria de la CS, encargada de la tramitación de las gestiones que, por rol, le corresponda atender.

Gestiones: Entendidas como solicitudes de intervención que presenta la clientela externa o las personas participantes en los SCFP ante la CS del INA. Se dividen en:

a) **Consulta:** Aquella gestión que formula la clientela externa o las personas participantes en los SCFP y que tiene como fundamento la aclaración de dudas acerca de los servicios que brinda el INA. Esta gestión está exenta de manifestación expresada de inconformidad por parte de la clientela.

b) Felicitación: Es una de las formas como la clientela externa o las personas participantes en los SCFP pueden expresar su satisfacción por la excelencia brindada por una persona funcionaria en el servicio prestado o en relación al servicio en sí. La CS tramita este tipo de gestiones remitiendo un oficio a la persona felicitada con copia a sus superiores y al expediente personal en la Unidad de Recursos Humanos o la persona encargada del servicio si ese es el caso.

c) Grado de Satisfacción: "Satisfecho", "Insatisfecho" o "No Especificado: Una vez que la CS concluya con la tramitación del expediente correspondiente y antes de su cierre definitivo, deberá por los medios de notificación facilitados por la persona gestionante a la hora de interponer su gestión, solicitar de la persona gestionante su grado de satisfacción "Satisfecho" o "Insatisfecho" sobre el actuar de la CS y de la o las respuestas obtenidas de parte de la o las personas generadoras de la gestión. Si la persona gestionante no pueda ser hallada por dichos medios, la misma se cerrará con grado de satisfacción "no especificado".

d) Hostigamiento Sexual: De acuerdo a lo que establece el inciso a) del artículo 3 del Reglamento Institucional para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual, el Acoso u Hostigamiento Sexual, se define como toda conducta con un contenido sexual indeseada por quien la recibe, reiterada o no, que perjudique a la víctima en las condiciones materiales de empleo o de docencia, en el desempeño y cumplimiento laboral o educativo; o en su estado general de bienestar

personal. El mismo cuerpo legal indica en su artículo 17 que la CS constituye una de las instancias ante la cual las personas víctimas de supuestas conductas de hostigamiento sexual pueden presentar la respectiva denuncia.

e) Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad expresada por la clientela externa o por las personas participantes en los SCFP contra la inadecuada prestación del servicio requerido y que es prestado por parte del INA.

f) Sugerencia: Son las oportunidades de mejora en los servicios que presenta la clientela externa o las personas participantes en los SCFP.

Persona generadora de la gestión: Persona funcionaria del INA que en cumplimiento de sus funciones, ofrece un servicio que motiva la generación de una gestión por la clientela externa o la persona participante en los SCFP, ante la CS.

Persona Gestionante: Persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INA, sea en calidad de persona externa a la institución o de participante de los SCFP y que solicita el trámite de una gestión ante la CS.

Artículo 3º-**Objetivo**

Establecer mecanismos ágiles, efectivos y eficaces para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que les brinda la institución y garantizar que sus demandas serán atendidas.

Artículo 4º-**Alcance**

El presente RI aplica a la CS del INA, en el trámite de las gestiones presentadas por las personas gestionantes, en cualquiera de sus modalidades.

Artículo 5º-**Responsabilidad**

Es responsabilidad de la persona contralora de servicios la implementación del presente RI para atender las gestiones que presenten las personas usuarias de los servicios que brinda el INA, y procurar su solución oportuna.

CAPÍTULO II

Del procedimiento de atención de gestiones

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 6º-**Presentación de la gestión**

Las personas gestionantes, en forma individual o colectiva, puede plantear ante la CS gestiones respecto a la prestación de los servicios que brinda el INA.

Cuando la gestión sea presentada en forma colectiva, ésta debe venir acompañada con la lista original en la cual será obligatorio incluir los nombres completos, números de cédula, números de teléfono, correos electrónicos y firmas de las personas que presentan la gestión.

La acción se puede plantear utilizando cualquiera de los medios de comunicación o medios electrónicos que la persona interesada tenga a su alcance, o personalmente en las oficinas de la CS.

Artículo 7º-**Requisitos para la presentación de una gestión**

Para recibir una gestión, se requiere necesariamente de la siguiente información:

1. Identificación de la o las personas gestionantes.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.

4. Pretensión.
5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba.

Artículo 8º-**Gestiones Anónimas**

La CS valorará la admisibilidad y trámite de este tipo de gestiones, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la CS trasladará el caso al órgano competente de la institución para que se realice el debido procedimiento disciplinario.

Artículo 9º-**Gestiones de oficio**

La CS podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda la institución.

Artículo 10.-**Investigación Preliminar**

La persona analista responsable de la tramitación de la gestión, en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar una investigación preliminar. Para tal efecto podrá utilizar cualquier medio que facilite dicha acción y que le permita obtener la información necesaria a fin de determinar los alcances de la gestión presentada así como la tramitación que se le dé.

Artículo 11.-**Trámite de la gestión**

A efectos de brindarle la debida atención a las gestiones presentadas por las personas gestionantes, la CS deberá observar el trámite indicado en el procedimiento interno "*P CS 01, Reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.*"

Artículo 12.-**Plazos para resolver**

Las gestiones interpuestas deberán ser tramitadas y resueltas en un plazo que no exceda los diez días hábiles. Dicho plazo empieza a correr una vez obtenida la respuesta de la persona generadora de la gestión o la Administración, según corresponda.

La persona generadora de la gestión tiene cinco días para responderle a la CS, en caso que la persona generadora de la gestión no responda en el plazo indicado, la CS deja constancia en el SICA específicamente en la opción denominada "Producto o Servicio No Conforme".

Cuando la CS solicite un informe y se trate de gestiones que por su grado de complejidad requieran dictámenes, peritajes, informes técnicos o similares, los órganos o las unidades organizacionales involucradas pueden justificar ante la Contraloría de Servicios la necesidad de ampliar el plazo hasta un máximo de cincuenta días naturales.

La CS determina prudencialmente el plazo de ampliación que finalmente se puede otorgar a las unidades institucionales, para rendir el informe y comunica a la persona gestionante la ampliación de éste.

La falta de respuesta oportuna por parte de la persona generadora de la gestión en el plazo indicado en el primer párrafo de este artículo, constituye en insatisfacción de la clientela. En caso de presentarse esta situación, la CS procederá a inscribir en el SICA el Producto o Servicio no Conforme a fin de que por medio de este sistema se obtenga la respuesta de parte de dicha persona.

Una vez ingresada una gestión, la misma deberá ser resuelta por la CS en el plazo máximo de 60 días naturales.

Cuando la gestión, por negativa o negligencia de la persona generadora de la gestión, no sea resuelta en el plazo establecido, la CS puede recomendar el inicio de un procedimiento disciplinario en contra de la persona generadora de la gestión. Si la responsabilidad es de la persona

Analista, el Contralor de Servicios deberá iniciar el proceso interno respectivo para determinar su grado de responsabilidad.

Artículo 13.-Presentación y Traslado de Denuncias por Acoso u Hostigamiento Sexual

Las denuncias por Hostigamiento Sexual pueden ser presentadas ante la jefatura de la CS o ante quienes ésta designe. Una vez formalizada la denuncia, en caso que la persona denunciada sea funcionaria, se remite a la Presidencia Ejecutiva, y en caso que la persona denunciada sea participante en los SCFP, se remite a la Subgerencia Técnica. En ambos casos, esta remisión se hace en sobre cerrado y en el plazo de un día hábil contado desde el momento en que quede debidamente formalizada la denuncia. Una vez trasladada la denuncia a la instancia respectiva, la CS procede al cierre definitivo de la gestión.

Artículo 14.-Confidencialidad

Al presentar su gestión las personas gestionantes tienen derecho de solicitar el beneficio de la confidencialidad sobre su identidad, salvo que mediante acto motivado la CS señale la inconveniencia de otorgar la misma, en cuyo caso, previo a continuar con la gestión, la CS le informará a la persona gestionante sobre la imposibilidad de otorgarle la confidencialidad para que ésta decida si continúa o no con la gestión.

Si la CS decide otorgar el beneficio de la confidencialidad, la identidad de la persona gestionante no va a trascender más allá del ámbito propio y específico de la CS, y se le asegura a la persona gestionante que se toman las medidas de seguridad y privacidad necesarias, siendo que ninguna otra instancia interna o externa a la institución, pública o privada, incluida cualquier instancia jerárquica superior, pueda tener conocimiento en ningún momento de la identidad de la persona gestionante, salvo en aquellos casos establecidos por Ley.

Las personas gestionantes, mediante requerimiento expreso, pueden renunciar a este beneficio en el momento que así lo deseen o lo consideren conveniente.

A la persona gestionante se le garantiza que por el hecho de haber acudido a la CS la institución no tomará represalias en su contra. En caso que una persona gestionante haya sido víctima de persecución por parte de la administración, los efectos de esta persecución serán revertidos a la

persona que la empresa y, a solicitud de la CS, se le aplicarán las sanciones pertinentes, todo dentro del marco del debido proceso, a cargo de las instancias competentes para su aplicación.

CAPÍTULO III

Obligación de informar

Artículo 15.-Plan Anual de Trabajo

A más tardar el 30 de noviembre de cada año, la CS debe presentar a la Presidencia Ejecutiva del INA con copia a la STSNCS de MIDEPLAN el Plan Anual de Trabajo, confeccionado con base en la guía metodológica propuesta por la STSNCS. Este Plan de Trabajo sirve de base para la preparación del Informe Anual de Labores. Dicho plan de trabajo debe ser aprobado por la Presidencia Ejecutiva de la institución.

Artículo 16.-Informe Anual de Labores

A más tardar el 31 de marzo de cada año, con el aval de la Presidencia Ejecutiva del INA, la CS debe presentar a la STSNCS, con copia a la citada Presidencia el Informe Anual de Labores confeccionado con base en la guía metodológica propuesta por la STSNCS.

Dicho informe contendrá el detalle de las recomendaciones que coadyuven en el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el INA y que surjan a partir de la tramitación de las gestiones y que oportunamente la CS elevó a conocimiento de las instancias administrativas responsables de su implementación. En este informe se detallará la recomendación, la fecha en la que se generó y el estado de su cumplimiento.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.