

AVISO

La Junta Directiva de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, mediante Artículo N° 4 de la Sesión Ordinaria No. 5.063 del día 04 de abril del 2016, dispuso de manera unánime y en firme;

4.a. Aprobar el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, según se detalla a continuación:

**REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**

Capítulo I
Justificación y definiciones

Artículo 1º. Justificación. Se implementa el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC), con fundamento en la ley No. 9158 “Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios” y su respectivo reglamento (No.39096-PLAN), el cual regula la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la JASEC según los alcances, responsabilidades y obligaciones que dentro del quehacer institucional debe cumplir este Proceso atendiendo lo dispuesto en la referida ley y será aplicable a los abonados, usuarios y a la JASEC en general.

Artículo 2º—Definiciones. Para la aplicación del presente reglamento se entenderán como siguen las siguientes definiciones:

Abonado o usuario: Persona física o jurídica que tiene un servicio a su nombre o hace uso de los servicios que brinda JASEC.

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Consultas o solicitudes de información: Se refiere a aquellas solicitudes de los clientes que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Cliente Externo: Personas físicas o jurídicas externas a la empresa que demanden y/o provean servicios a JASEC.

Expediente Cliente: Expediente electrónico de un cliente de JASEC incluido en la base de datos y sistema denominado SIPAC.

Inconformidad: Calidad o condición de inconforme que manifieste un cliente interno o externo de JASEC referente a un asunto en particular, en donde una vez atendido se mantiene el criterio original de JASEC.

ISO 9001-2008. Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

JASEC: Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago.

MIDEPLAN. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

Queja: Gestión realizada por el cliente en la que se identifica en cualquier fase del servicio y trámite realizado, la paralización o infracción de plazos señalados u omisión de trámites o respuesta por parte de la Unidad responsable.

SGE: Sistema de Gestión Empresarial de JASEC en el cual constan los procedimientos e instructivos de los servicios de la Institución, como cumplimiento a la Normativa ISO 9001:2008.

SISTEMA: Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

UENs: Unidades Estratégicas de Negocios de JASEC.

Capítulo II
De la Contraloría de Servicios de JASEC
Título I
Estructura y Alcances

Artículo 3°—Contraloría de Servicios de JASEC. La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios para promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas 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.

Artículo 4°—Registro. La Contraloría de Servicios deberá estar inscrita en el registro que para tales efectos llevará la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SISTEMA), unidad del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Artículo 5°—Objetivos. El objetivo general de la Contraloría de Servicios es promover con la participación de los abonados y usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda JASEC. Será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad, calidad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda JASEC. Deberá velar para que la prestación de servicios se realice bajo las condiciones y plazos definidos en el Sistema de Gestión Empresarial (SGE) y el ordenamiento jurídico que la rige, a fin de satisfacer de forma oportuna los requerimientos de sus clientes.

Para ello, tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a. Promover la eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.
- b. Promover procedimientos accesibles y expeditos para la recepción y tramitación de las quejas e inconformidades.
- c. Propiciar canales de información entre JASEC y sus usuarios.
- d. Contribuir con las distintas Unidades de la Institución en la creación y modernización de procesos y políticas que garanticen la buena prestación de los servicios públicos, como parte de la filosofía empresarial que promueve el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados. Para ello elevará recomendaciones a los jerarcas sobre las mejoras en los trámites, servicios, requisitos, normativas, plazos y similares.

Artículo 6°—Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de un Coordinador Contraloría de Servicios, quien desempeñará su puesto sin recargo de funciones y dependerá de la Junta Directiva. El Contralor de Servicios deberá cumplir con las funciones establecidas en la ley y reglamento, así como con los demás atributos y competencias que precise JASEC en su Manual Descriptivo de Puestos.

Para garantizar la continuidad y calidad en el servicio, el jerarca dotará con carácter exclusivo, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona Contralora de Servicios.

Artículo 7º—Asignación de Recursos. La Contraloría de Servicios contará con un Centro Presupuestario, en el cual la Administración dotará de recursos para hacer frente a las erogaciones por concepto de remuneraciones, materiales, suministros, equipos, para que la misma cumpla satisfactoriamente con su gestión.

Artículo 8º—Ubicación de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios estará ubicada en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público y debe ser de fácil y adecuado acceso para la atención de los abonados y usuarios así como ajustarse a las disposiciones de la ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. El espacio físico debe contar con condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad, rotulación e iluminación.

Título II **Facultades y funciones**

Artículo 9º.- Independencia funcional. La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto de la Administración Activa, por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la Administración Activa. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión. Asimismo, no aceptará acciones tendientes a influir o hacer cambiar los criterios en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 10º.—Ámbito de Competencia. La Contraloría de Servicios es una unidad asesora, canalizadora y mediadora y como consecuencia de sus propias indagaciones y conclusiones sobre temas específicos podrá emitir sus recomendaciones para un mejor atender y resolver. Corresponde a la Gerencia General o a la Junta Directiva según sea el caso, la determinación de responsabilidades administrativas que pudiesen derivarse en el proceso de un servicio brindado, para lo cual la Contraloría de Servicios suministrará la información y documentación disponible en el momento que sea requerida.

Artículo 11.—Atribuciones. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- a) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.*
- b) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.*
- c) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos*

procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

- d) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.**
- e) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.**
- f) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.**
- g) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.**
- h) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.**
- i) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.**
- j) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.**
- k) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.**
- l) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.**
- m) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.**
- n) Ser enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, ARESEP y demás instituciones públicas en asuntos relacionados con los objetivos de la Contraloría de Servicios.**

- o) Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.*
- p) Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.*
- q) Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la Contraloría de Servicios sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la Contraloría de Servicios la información que les solicite al respecto.*
- r) Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.*
- s) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS*
- t) Cualquier otra actividad compatible a la Contraloría de Servicios y que se incluya en el Manual de Puestos de los Funcionarios que conforman la Contraloría de Servicios.*

Artículo 12.—Informes. La Contraloría de Servicios deberá presentar periódicamente a entes respectivos la siguiente información:

- i. 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 Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.*
- ii. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.*
- iii. A la ARESEP informes periódicos sobre las inconformidades presentadas por los usuarios a la Contraloría de Servicios, análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas implementadas por JASEC. La fecha de presentación de estos informes será la que designe el ente regulador mediante resolución.*
- iv. A la ARESEP, la Defensoría de los Habitantes, Sala Constitucional la información que requieran referente a quejas, solicitudes de intervención o recursos de amparo gestionadas por los usuarios ante estas instancias.*
- v. A la Junta Directiva y Gerencia General aquellos informes que dichas dependencias soliciten y requieran en materia competencia de la Contraloría de Servicios.*
- vi. Cualquier otro informe que por competencia de la Contraloría de Servicios, le sea solicitado por instancias internas o externas legalmente facultadas para solicitarlos*

Artículo 13° - Acceso a información. Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto la información que la Junta Directiva, Gerencia General y Auditoría Interna cataloguen como confidencial.

La Contraloría de Servicios también podrá tener acceso a los diversos software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la Contraloría de Servicios podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.

Artículo 14.—Obligación de Colaboración. Para el cabal desempeño de las funciones de la Contraloría de Servicios las dependencias y funcionarios de JASEC deberán prestar su colaboración y brindar la información a la Contraloría de Servicios de manera preferente y las facilidades necesarios cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Se excluyen los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones

Artículo 15.—Sobre falta de atención. Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en la ley equivalente a 10 días hábiles.

La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la Contraloría de Servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

El funcionario que incumpla este Reglamento, incurrirá en responsabilidad disciplinaria de conformidad con lo que señala el Código de Trabajo y el Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC.

Artículo 16.—Coordinación. La Contraloría de Servicios y las unidades administrativas y operativas institucionales trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera atender casos expuestos por los abonados y usuarios o para mejorar la prestación de los servicios. Debe existir una comunicación estrecha con las Unidades Estratégicas de Negocios de Servicio al Cliente, Distribución y de Apoyo, de forma tal que se genere una realimentación eficaz para fortalecer el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos indicados en este Reglamento.

Artículo 17.—Asesoría. La Contraloría de Servicios podrá requerir la asesoría de los funcionarios de las UEN's, procesos, unidades y similares que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades, según la especialidad de cada una de ellas.

Artículo 18.- Sobre recomendaciones. La Contraloría de Servicios podrá emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

Artículo 19.—Solicitud de Intervención. La Contraloría de Servicios deberá informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución, siempre que la información requerida sea fundamental para estudios y para tramitar y resolver inconformidades y quejas interpuestas por los usuarios.

Capítulo III

Sobre la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios

Artículo 20.—Acceso a la Contraloría de Servicios. Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva sea abonado o usuaria de un servicio de JASEC, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios de JASEC toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Artículo 21.—Requisitos para la Tramitación de Inconformidades y Quejas. Las inconformidades, quejas, consultas o sugerencias podrán ser presentadas por los abonados o usuarios a la Contraloría de Servicios, de manera escrita, personal, vía telefónica, por medios electrónicos (internet, sitio web, correo electrónico, entre otros) o buzón para lo cual deberá suministrar la siguiente información:

- a. Identificación del abonado o usuario.
- b. Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la Contraloría de Servicios.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba.
- f. Al presentar su gestión, el interesado podrá solicitar que se guarde la confidencialidad sobre su identidad.

Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.

Artículo 22.—Trámite. Las inconformidades, quejas y denuncias serán tramitadas conforme a las siguientes disposiciones:

- i. Toda solicitud que tramite la Contraloría de Servicios generará un expediente sea físico o electrónico cuando corresponda. Para la respectiva resolución se deberá indagar con las dependencias involucradas, así como la solicitud de información según corresponda.
- ii. Las gestiones interpuestas a la Contraloría de Servicios por los abonados o usuarios, deberán incluirse en el Expediente Cliente del SIPAC cuando se cuente con el número de abonado, confeccionando un extracto de la gestión planteada así como de la resolución de la misma.
- iii. Si en el proceso de trámite de una inconformidad o queja se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia pertinente, y deberá orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguir. La Contraloría de Servicios se limitará a informar al interesado sobre las investigaciones y conclusiones que determine la unidad respectiva.
- iv. Las denuncias y casos atribuibles a Energía Consumida y no Facturada producto de usos indebidos se consultará a los procesos o unidades técnicas especializados en la materia. Para este tipo de denuncias todo funcionario de JASEC deberá guardar la confidencialidad del ciudadano denunciante.
- v. Los reclamos por daños en electrodomésticos o a la propiedad de usuarios, se tramitarán según lo indicado en el Reglamento por Daños a las Personas o a la Propiedad de los Clientes del Servicio Eléctrico de JASEC oficialmente publicado en la Gaceta.

vi. La Contraloría de Servicios suspenderá la gestión de un caso cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa superior o judicial competente para resolver.

vi. En caso que una queja se refiera a la Gerencia General, será dirigida y tramitada directamente ante la Junta Directiva.

Artículo 23°.- Atención de peticiones. 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.

Artículo 24°. Plazo de respuesta a la Contraloría de Servicios. Es obligación de todos los funcionarios contestar dentro del plazo otorgado, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que por la naturaleza del caso se amerite un estudio mayor, para lo cual deberá informarse vía correo electrónico o de forma escrita a la Contraloría de Servicios las razones.

Artículo 25.—Obligación de resolver y dar respuesta al usuario. La Contraloría de Servicios deberá atender y dar respuesta a las inconformidades o denuncias interpuestas por los clientes con la mayor diligencia. Deberá informar al cliente o usuario sobre la gestión planteada en un plazo máximo de diez días hábiles por el medio que haya indicado el interesado. Cuando por razones de complejidad o requerimiento de inspección técnica en el campo, la resolución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, se dispondrá de un plazo máximo de hasta cincuenta días naturales, expandible para casos complejos, cuya justificación deberá incorporarse al expediente administrativo e informarlo al superior correspondiente.

Del acto de comunicación o de la imposibilidad de efectuar éste deberá dejarse constancia en el expediente.

Artículo 26.—Obligación de Comunicar. En aquellos casos en que la Contraloría de Servicios detecte hechos irregulares por parte de un funcionario, lo informará al superior inmediato y a la Gerencia General, para que ambas dependencias validen con el Proceso Desarrollar Recursos Humanos el procedimiento disciplinario según corresponda. Lo que se relacione con asuntos laborales es competencia del Proceso Desarrollar Recursos Humanos.

Cuando se reciba una denuncia con pruebas y que podría configurar delito, la Contraloría de Servicios deberá remitir la respectiva denuncia ante la Gerencia General con el fin de que se proceda según corresponda.

Artículo 27.—Incumplimiento. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento hará acreedor al funcionario de las medidas disciplinarias correspondientes, en aplicación a lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Trabajo de JASEC y demás normas concomitantes.

Artículo 28.—Supletoriedad: Lo que no está expresamente regulado en el presente Reglamento, aplica supletoriamente lo dispuesto en la Ley No. 9158 y su respectivo reglamento.

Artículo 29.—Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y en la página web de JASEC.

u.l.



***Georgina Castillo Vega
Junta Directiva
Cartago, 26 de abril del 2016.***