

---

08 de junio del 2011  
**AUI-INTA-048-2011**

Licenciada  
Carolina Baltodano Vargas  
Contralora de Servicios  
**INTA**

Estimada Licenciada:

La Contraloría de Servicios se constituye en un medio para asegurar el derecho de todos los ciudadanos de la República a recibir de las instituciones del Sector Público servicios de óptima calidad. Además las personas físicas o jurídicas tienen el derecho de plantear a esa instancia inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias, respecto de los servicios que reciben de las instituciones del sector público y sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la protección de este derecho de los ciudadanos, la gestión de las instituciones públicas deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia y eficacia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los usuarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. Con ese objetivo es que el Decreto N° 34587-PLAN, publicado en la Gaceta N° 127 del 22 de mayo del 2008, crea las contralorías de servicio en el sector público.

La Dirección Ejecutiva de manera formal, mediante DE-INTA-134-2009 de fecha 27 de febrero del 2009, comunicó a su persona la designación como Contralora de Servicios de la Institución, a partir del 01 de marzo del 2009, e hizo de su conocimiento las respectivas funciones, las cuales se transcriben:

- a) Verificar que las entidades del sector público costarricense cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.*
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la institución a la cual pertenece.*

- c) *Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.*
- d) *Presentar al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dichos informes serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.*
- e) *Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.*
- f) *Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.*
- g) *Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.*
- h) *Supervisar y evaluar en las entidades públicas y privadas de servicio público, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.*
- i) *Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio. Para ello se deberá de coordinar con el Enlace Institucional nombrado por el Jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.*
- j) *Promover ante el Jerarca respectivo procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos del órgano, entidad pública o gobierno local al que pertenecen, en coordinación con la Unidad de Planificación y con el Enlace Institucional nombrado por el Jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la institución.*
- k) *Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.*
- l) *Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.*
- m) *Informar a los Jerarcas, Consejos Directivos, Juntas Directivas o cualquier otro órgano que ejerza la dirección superior, cuanto las sugerencias presentadas a otras*

*unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.*

*n) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.”*

Asimismo como potestades, establecidas en el Decreto, se señalan:

- a) Libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los 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) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta a la Contraloría de Servicios institucional.
- c) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.”

El artículo 10 del Decreto de referencia establece, entre otros, que el puesto de Contralor de Servicios debe de desempeñarse sin recargo de funciones, veamos:

*“Artículo 10.- Del (la) Contralor (a) de Servicios. Las Contralorías de Servicios estarán a cargo de un (a) de Servicios nombrado (a) por parte del jerarca institucional, el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza. Además desempeñará su puesto sin recargo de funciones”*

La Junta Directiva del INTA en el acuerdo N° 8, artículo N° 10, sesión N° 225 de fecha 26 de octubre del 2010, conoció oficio AUI-INTA-165-2010 de fecha 01 de octubre del 2010, en el que se recomendó:

*“Así las cosas, la Auditoría Interna sugiere a la Junta Directiva someter el caso a consulta de la Asesoría Legal, respecto del ajuste que debe darse al acto administrativo realizado por el Director Ejecutivo, Dr. Bernardo Mora Brenes; para que se enmiende el procedimiento y que el nombramiento de la Contralora de Servicios se ajuste al ordenamiento.”*

Es así como el Órgano Colegiado dispuso:

**“ACUERDO N° 8:**

- a. *Acoger la recomendación de la Auditoría Interna emitida en el oficio AUI-INTA-165-2010, de fecha 01 de octubre del 2010, relativa al nombramiento por parte de la Junta Directiva del INTA, de la señora Carolina Baltodano Vargas como Contralora de Servicios del INTA, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN, publicado en el diario oficial La Gaceta N° 127 del 02 de julio del 2008.*
  
- b. *Solicitar a la Señora Ministra de Agricultura y Ganadería que se conforme un órgano director de un Procedimiento Administrativo ordinario para declarar la nulidad evidente y manifiesta del nombramiento de la señora Carolina Baltodano Vargas como Contralora de Servicios del INTA, de conformidad con el artículo 173 de la Ley General de la Administración Pública. **ACUERDO FIRME”***

Es dable señalar, como criterio de esta Unidad de fiscalización, que la Junta Directiva no podría declarar la nulidad del acto hasta tanto se cumpla con la realización del procedimiento administrativo, en el que se hayan observado los principios y las garantías del debido proceso y se haya brindado audiencia a todas las partes involucradas, de acuerdo con el artículo 173 de la Ley General de la Administración Pública; la Auditoría Interna desconoce del inicio y trámite que, eventualmente, se ha brindado al procedimiento administrativo, para ordenar el acto.

Por tanto, en ese sentido el nombramiento de Contralora de Servicios, eventualmente podría ser legalmente válido, tal y como fue dictado el acto por parte del Director Ejecutivo, hasta tanto no se haya declarado todavía la eventual irregularidad de la investidura, por lo que estima esta Unidad de fiscalización que las funciones que corresponden a esa Unidad deberían de estarse cumpliendo, de acuerdo con el Decreto N° 34587-PLAN, publicado en la Gaceta N° 127 del 22 de mayo del 2008

Lo anterior, toda vez que los artículos 115 y 116 de la Ley General de la Administración Pública, establecen:

**“Artículo 115.-** *Será funcionario de hecho el que hace lo que el servidor público regular, pero sin investidura o con una investidura inválida o ineficaz, aún fuera de situaciones de urgencia o de cambios ilegítimos de gobierno, siempre que se den las siguientes circunstancias:*

- a) *Que no se haya declarado todavía la ausencia o la irregularidad de la investidura, ni administrativa ni jurisdiccionalmente; y*
- b) *Que la conducta sea desarrollada en forma pública, pacífica, continua y normalmente acomodada a derecho.*

**Artículo 116.-**

1. Los actos del funcionario de hecho serán válidos aunque perjudiquen al administrado y aunque éste tenga conocimiento de la irregularidad de la investidura de aquél.
2. La Administración quedará obligada o favorecida ante terceros por virtud de los mismos. “

Así las cosas, se consulta:

- 1.- ¿Ha sido notificada y, eventualmente, participado su persona a alguna audiencia, con motivo del procedimiento administrativo que debería haberse incoado para anular y ordenar el acto administrativo del nombramiento de la Contralora de Servicios en el INTA?
- 2.- ¿Ha venido cumpliendo esa Contraloría de Servicios a cabalidad con las funciones que establece el Decreto N° 34587-PLAN, publicado en la Gaceta No. 127 del 22 de mayo del 2008, conforme se han sido trascritas? En caso de ser negativa su respuesta fundamentar las razones.
- 3.- En caso de estarse desarrollando las funciones de Contraloría de Servicios, ¿Se cumple con las mismas sin recargo de funciones?

La Auditoría Interna le agradece su inmediata respuesta, lo anterior conforme las facultades de la Auditoría Interna del INTA, establecida en el artículo 26 del “*Reglamento para la organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del INTA*”

Atentamente,

FIRMADO EN ORIGINAL  
Lic. Edgardo Moreira González  
Auditor Interno, INTA

Lic. Edgardo Moreira González  
Auditor Interno  
**INTA**