

ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTIVO			
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA		TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTIVO	
PARA: Dirección General. UNIDAD EJECUTORA: Dirección General. COPIAS:	SESIÓN: 0097	ACUERDO: X	FECHA: 27-NOV-2015
	ACUERDO EN FIRME		
	FECHA DE TRANSCRIPCIÓN: 30 -NOV- 2015 FECHA DE CUMPLIMIENTO:		
ASUNTO: ASUNTOS DEL DIRECTOR GENERAL DE BOMBEROS			
OBSERVACIONES			

Con la instrucción de atender lo siguiente:

TEMAS DE ASUNTOS DEL DIRECTOR GENERAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA:

El Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica una vez concluido el análisis del asunto sometido a su consideración, por unanimidad acuerda:

Acuerda:

1. Aprobar el Reglamento de creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, de conformidad con el oficio CBCR- 029629-2015-DGB-10038.

El texto propuesto se leerá de la siguiente forma:

**REGLAMENTO DE CREACION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA**

Artículo 1. Fundamento

El presente reglamento se emite con fundamento en los artículos 7 y 7 bis de la Ley 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en adelante “CUERPO DE BOMBEROS”.

Artículo 2. Objetivo

Este reglamento procura regular las funciones, objetivos y atribuciones de la Contraloría de Servicios del **Cuerpo de Bomberos**, en adelante "**LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**" con la finalidad de garantizar y contribuir a la organización con el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios a los(as) usuarios(as), así como la solución de quejas, consultas, y denuncias que se presente a esta instancia.

Artículo 3. Contraloría de Servicios

Créase LA CONTRALORIA DE SERVICIOS, como una oficina adscrita a la Dirección General del CUERPO DE BOMBEROS, cuyo objetivo es coadyuvar con la administración activa de dicha organización, mediante el fomento de una cultura de relación óptima entre la institución y el usuario de los servicios que presta la institución de conformidad con lo que le ordena la Ley 8228 mediante su artículo 5, así como lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento a dicha Ley.

Artículo 4. Definiciones y abreviaturas

Consultas: Opinión o consejo que pide un usuario, sobre los trámites o servicios que presta la Institución.

Contraloría de Servicios: Oficina asesora, canalizadora y mediadora de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brindan las unidades Administrativas técnicas y operativas. También apoya, complementa, guía y asesora al Director General en pro del mejoramiento de los trámites y servicios del Cuerpo de Bomberos.

Contralor(a) de servicios: Persona encargada de las gestiones que desarrolla la oficina de Contraloría de Servicios del Cuerpo de Bomberos.

Denuncias: Notificación por escrito o verbal que se hace a una de las instancias de la organización, de que se ha cometido un delito, de que alguien es el autor de un delito o de un acto ilegal o injusto.

Disconformidad: Reclamo o protesta que se hace un usuario ante una de las instancias de la organización a causa de un desacuerdo o malestar con respecto al servicio o trámites que realice.

Felicitaciones: Manifiesto positivo por escrito o verbal, que formaliza un usuario, posterior a los servicios prestados por la organización.

Sugerencias: Idea propuesta por un usuario, con la finalidad de mejorar un servicio, trámite o proyección institucional que se realiza en la organización.

Servicios: Conjunto de actividades que desarrolla el Cuerpo de Bomberos para atender lo que ordena la Ley 8228 mediante su artículo 5, así como lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento a dicha Ley.

Usuario: Persona que hace uso de los servicios y trámites que ofrece la Institución.

Artículo 5. Derecho del usuario

El usuario es toda persona que demande los servicios que presta el CUERPO DE BOMBEROS y tiene derecho a:

- a) **Indiscriminación:** El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.

- b) **Información:** La información que corresponde brindarle al usuario debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- c) **Garantía del Servicio:** Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- d) **Relación Personal:** para el caso de los usuarios que reciben los servicios complementarios como los que el CUERPO DE BOMBEROS comercializa, así como los servicios administrativos y técnicos y todos aquellos que sean distintos al servicio operativo que brinda la institución en materia de prevención, investigación, mitigación de incendios y otras emergencias, debe saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- e) **Gestiones:** Podrá dirigirse a LA CONTRALORIA DE SERVICIOS mediante sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias.

Artículo 6. Atribuciones

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

- a) Fungir como órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la institución.
- 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, innovación de los servicios, igualdad, modernización y gestión de trámites, se ejecuten en los plazos establecidos.
Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.
- c) Garantizar el respeto al derecho que le asiste a los usuarios de los servicios de las diferentes unidades administrativas, operativas y técnicas del **CUERPO DE BOMBEROS**, de conformidad con lo que al respecto regula el marco legal del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- d) Organizar los procesos y las competencias de las unidades administrativas, operativas y técnicas, en cuanto a su vinculación con respecto a la atención de sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias.
- e) Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, que prevea sistemas de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las gestiones de los usuarios y velar para que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.
- f) Establecer los mecanismos necesarios para facilitar al máximo la recepción de las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias, a fin de determinar cuáles ameritan ser elevadas al jerarca.

- g) Promover una cultura institucional que facilite el establecimiento de un canal de comunicación con el usuario que le proporcione herramientas adecuadas para demandar la satisfacción de sus derechos.
- h) Crear indicadores de gestión que identifiquen las necesidades en los servicios prestados por la Institución y requeridos por los usuarios con el fin de ofrecerlos adecuadamente, y promover su modernización.
- i) Buscar la simplificación de los procedimientos institucionales, a fin de agilizar la prestación de los servicios, eliminando procesos, documentación u otros aspectos innecesarios.
- j) Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad mediante entrevistas formales e informales, y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios y el personal que presta servicios, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.
- k) Presentar recomendaciones a la Administración del **CUERPO DE BOMBEROS** para elevar la calidad de la prestación de servicios de la institución, proponiendo la adopción de políticas, normas y procedimientos para lograr ese fin.
- l) Servir de enlace y coordinación con instituciones relacionadas con su actividad y con la sociedad civil.
- m) Atender las demás funciones que se le demanda mediante el artículo 14 de la Ley 9158 - LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS -

Artículo 7. Solicitud de informes o consultas

Para el cumplimiento de sus funciones, LA CONTRALORIA DE SERVICIOS puede solicitar informes, realizar consultas e indagar por su propia cuenta, según estime pertinente, en todas las dependencias del CUERPO DE BOMBEROS, para lo cual se le brindará plena y oportuna colaboración por parte de todo el personal.

En el ámbito de su competencia, el Contralor y demás funcionarios de la Contraloría de Servicios, tendrán acceso a los expedientes relacionados con servicios que brinda la institución y sobre los cuáles tendrán el deber de confidencialidad, para lo cual podrán retirar los mismos de las unidades respectivas cuando la gestión así lo amerite y devolverlos en cuanto finalice dicha gestión, previo el registro de su retiro para el debido control interno.

En el ejercicio de sus funciones el personal de LA CONTRALORIA DE SERVICIOS podrá visitar las oficinas administrativas sin previo aviso.

Artículo 8. Deber de informar

Es obligación de todos los funcionarios del CUERPO DE BOMBEROS contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que a juicio del Contralor y mediante comunicación escrita, se extienda ese término, sin alterar lo que al respecto dispone el artículo 43 de la Ley 9158.

La negativa o negligencia de los funcionarios de informar a LA CONTRALORIA DE SERVICIOS ante un requerimiento que esta le hiciere; el incumplimiento del plazo de respuesta establecido en este artículo o lo dispuesto en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con lo que señala el capítulo X de la Convención Colectiva de Trabajo vigente –REGIMEN DISCIPLINARIO, DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES-

Cuando LA CONTRALORIA DE SERVICIOS considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará la documentación pertinente a la Unidad de Recursos Humanos para que realice el procedimiento disciplinario que corresponda.

Artículo 9. Forma de presentar las sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias.

Las sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias, no requieren de ninguna formalidad. Podrán ser interpuestas por cualquier medio, y deberán incluir cuando menos:

- a) Identificación del usuario.
- b) Lugar o medio para recibir notificaciones.
- c) Brindar el detalle de los hechos y cuando corresponda, indicar la dependencia y/o estación en que fue atendido y del funcionario que, a su juicio facilitó, dificultó o impidió la prestación del servicio.
- d) Referencia específica a documentos o comprobantes, que coadyuven a clarificar ó respaldar la situación.

En caso de que el asunto, por su naturaleza, fuere trasladado a la dependencia que le competa, se resolverá así y se le comunicará a quien realiza la gestión. Lo que se resuelva en definitiva, también será comunicado al interesado y a la propia Contraloría.

Artículo 10. Continuidad del servicio público

En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

Artículo 11. Registro de sugerencias, felicitaciones, reclamos, consultas, quejas y denuncias

Se mantendrá un registro de control y seguimiento de todas las sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias presentadas, resumiéndose los resultados y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución. Este registro dará origen a un informe semestral en el cual se sintetizará la naturaleza de las gestiones presentadas por los usuarios, las recomendaciones generales y las acciones concretas que se adoptaron para el caso.

Artículo 12. Ámbito de aplicación

El presente reglamento, así como toda la normativa relacionada al quehacer de la CONTRALORIA DE SERVICIOS, es aplicable tanto a los servicios que presta el CUERPO DE BOMBEROS a la ciudadanía, según se le demanda en la Ley 8228, así como aquellos servicios especiales que este comercializa, de conformidad con lo regulado en el artículo 21 del Reglamento a la Ley 8228.

Artículo 13. Vigencia

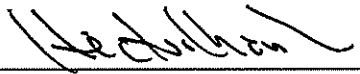
Rige a partir de su aprobación y comunicación mediante acuerdo del Consejo Directivo de Bomberos.

ACUERDO EN FIRME



Sr. Elian Villegas Valverde
Presidente Consejo Directivo

Revisado por:



Ing. Héctor Chaves León
Director General