|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Código: 1-00-00-02** |
| **Versión: 02** |
| **Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento dela Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** | | | **Oficio de aprobación:**  Acuerdo IX, sesión 0141 |
| **Escrito por:**  Jéssica Mora Richmond | **Revisado por:** Héctor Chaves León | **Aprobado por:** Consejo Directivo | **Fecha de aprobación:**  07-05-2019 |

**Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**

**Propósito**

Regular las funciones de la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad respecto a la recepción de inconformidades y denuncias, 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).

**Alcance y ámbito de aplicación**

El presente reglamento, así como toda la normativa relacionada al quehacer de la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad, 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, por lo que es vinculante tanto para los usuarios internos como externos de la Institución

**Competencia de aprobación**

El Consejo Directivo por interés institucional y en uso de sus facultades, es responsable de aprobar, reformar, modificar o actualizar el presente reglamento, tomando como referencia el criterio técnico que brinde la Administración.

**Responsabilidades**

* **Director General:** Dar a conocer a todos los funcionarios de la Organización, la normativa aprobada por el Consejo Directivo.
* **Encargados de unidad, área y programa:** Velar porque los funcionarios a su cargo, cumplan con lo estipulado en el presente reglamento.
* **Funcionarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos:** Cumplir con lo normado el presente reglamento.

**Definiciones**

**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.

**Denuncia:** 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.

**Inconformidad:** 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.

**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.

# Gestión: inconformidades, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones que puede presentar un usuario a través del Área de Gestión de Calidad.

**CAPITULO I**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**Artículo 1. Contraloría de Servicios**

Créese la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad, 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 Organización 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 2. Atribuciones**

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

1. 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.
2. 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.

1. Garantizar el respeto al derecho que le asiste a los usuarios de los servicios de las diferentes unidades administrativas, operativas y técnicas del **BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS**.
2. 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.
3. 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.

**Artículo 3. Solicitud de informes o consultas**

Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad puede solicitar informes, realizar consultas e indagar por su propia cuenta, según estime pertinente, en todas las dependencias del BENEMÉRITO 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 encargado (a) y demás funcionarios (as) de la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad, tendrán acceso a los expedientes relacionados con servicios que brinda la institución y sobre los cuales 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 Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad podrá visitar las oficinas administrativas sin previo aviso.

**Artículo 4. Deber de informar**

Es obligación de todos los funcionarios del BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad. En ningún caso este plazo podrá ser superior a cinco días hábiles, salvo que a juicio del encargado (a) y mediante comunicación escrita, se extienda ese término.

La negativa o negligencia de los funcionarios de informar a la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad 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 Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará la documentación pertinente a la Unidad de Talento Humano para que realice el procedimiento disciplinario que corresponda.

**CAPITULO II**

**DERECHO DEL USUARIO**

**Artículo 4. Derecho del usuario**

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

1. **Garantía del Servicio:** Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
2. **Gestiones:** Podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad mediante sugerencias, felicitaciones, consultas, inconformidades, reclamos y denuncias.
3. **Indiscriminación:** El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.
4. **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.
5. **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.

**CAPITULO III**

**RECEPCIÓN DE GESTIONES**

**Artículo 5. Forma de presentar las inconformidades y denuncias**

Las inconformidades y denuncias no requieren de ninguna formalidad, podrán ser interpuestas por los siguientes medios:

* Vía telefónica: 2547-3758
* Correo electrónico: contraloria@bomberos.go.cr
* Sitio Web: formulario de sugerencia o denuncia.
* Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter).
* Fax: (506) 2547-3789 (a nombre de Contraloría de Servicios e incluir copia de la cédula de identidad).
* De manera personal en Oficinas Centrales de Bomberos.
* Desde alguna de las dependencias: OCO, Estaciones de Bomberos o Unidades Administrativas.
* Sistema de Emergencia 9-1-1

Estas gestiones deberán incluir cuando menos:

* Nombre completo.
* Número de cédula.
* Medio para recibir notificaciones.
* 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.
* Referencia específica a documentos o comprobantes, que coadyuven a clarificar o respaldar la situación.

Se deberá verificar los datos personales de la persona que emite la gestión, respetando si esta persona desea permanecer en el anonimato.

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 Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad.

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

**Artículo 6. Registro inconformidades y denuncias**

Se mantendrá un registro de control y seguimiento de todas las inconformidades y denuncias presentadas, resumiéndose los resultados y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución.

**Artículo 7. Vigencia**

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

**Detalle Histórico**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Oficio de Aprobación** | **Fecha** | **Escrito por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
| 01 | Acuerdo X, sesión 0097 | 27/11/2015 | Mauricio Montalbán Vargas | Héctor Chaves León | Consejo Directivo |
| 02 | Acuerdo IX, sesión 0141 | 07/05/2019 | Jéssica Mora Richmond | Héctor Chaves León | Consejo Directivo |