

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

ASAMBLEA INSTITUCIONAL REPRESENTATIVA (A.I.R.)

**ACUERDOS DE LA ASAMBLEA PLENARIA
DEL III CONGRESO INSTITUCIONAL**

“Hacia una Reforma Académica”

5, 6, 7 DE JUNIO 2007

**GIMNASIO ARMANDO VASQUEZ
SEDE CENTRAL**

ACUERDO NO.

12

***CONTRALORIA DE MEJORAMIENTO
DE LOS SERVICIOS EN EL ITCR***

Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR

**Acuerdo aprobado por la Asamblea Institucional Representativa,
en Sesión Ampliada del III Congreso Institucional
celebrada los días 5, 6 y 7 de junio del 2007,
en el Gimnasio Armando Vásquez del ITCR**

CONSIDERANDO QUE:

1. Las universidades públicas son las mentoras en la formación del recurso humano del país, en total apego a las normas éticas, humanistas y ambientales que obligan a un replanteamiento permanente en la estructuración y modernización de los servicios.
2. Hoy más que nunca, debemos ser vigilantes en la eficiencia y eficacia de la calidad de los servicios con total transparencia en su accionar.
3. Una forma de desarrollar y mantener esa búsqueda es atendiendo las exigencias de los(as) usuarios(as), ya que son ellos(as) quienes reciben y evalúan los efectos beneficios de una eficiente respuesta.
4. Se tomará como fundamento para las siguientes resoluciones el acuerdo sobre clima y cultura organizacional del Modelo Académico.
 - a) Atender y dar seguimiento en forma diligente a las quejas, denuncias y solicitudes que le sean presentadas por los usuarios de los servicios que presta la institución a la cual pertenecen.
 - b) Atender y dar seguimiento en forma prioritaria a las quejas, denuncias y solicitudes de información que le remita la Defensoría de los Habitantes, rindiéndole con la mayor brevedad el informe correspondiente.

La Asamblea Institucional Representativa acuerda:

- a. Autorizar al Directorio de la AIR trasladar a conocimiento de la comisión(es) que conformará para proponer las reformas al Estatuto Orgánico y relativas a funciones específicas (gestión y operación) que se demandarán a oficinas institucionales, una propuesta o recomendación sobre una posible Contraloría de Mejoramiento de los Servicios en el ITCR.
- b. Esta propuesta será considerada como un insumo de trabajo para esta (s) comisión(es), para su análisis y valoración de su posible viabilidad o no dentro del marco de las reformas que se plantearán a la estructura organizacional del ITCR, acorde con el modelo académico del ITCR.

- c. La recomendación sugerida y que se solicita trasladar a conocimiento de la comisión(es) que conformará para proponer las reformas al Estatuto Orgánico, en el marco de reformas académicas, es la siguiente:
1. “La Vicerrectoría de Administración nombrará una comisión interdisciplinaria, con representación de los diferentes sectores que conforman la institución, en un plazo de tres meses dicha comisión debe estar nombrada y del conocimiento de la comunidad del TEC.
 2. Como segunda etapa analizará y fundamentará, basados en la presente ponencia, el estudio para la creación de la oficina llamada: "Contraloría del Mejoramiento de los Servicios de ITCR".
 3. Se plantea la introducción, a mediano plazo, de las actividades necesarias para la creación de la oficina que atienda las necesidades de resolución de solicitudes, peticiones o quejas del(a) usuario(a) sobre los servicios en general de todo el quehacer de la Institución, a saber: la parte académica, investigativa, servicios estudiantiles, servicios administrativos o cualquier área que tenga relación con el producto final.
 4. En un plazo de año y medio debe estar formalmente instaurada la "Contraloría de Mejoramiento de los Servicios del ITCR"

Meta:**Conformación de la Contraloría de Mejoramiento de los Servicios del ITCR****Responsables:**

La comisión se encargará de darle fundamento investigativo, financiero y estructural a la siguiente propuesta:

CONTRALORÍA DEL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL ITCR

La Contraloría de Servicios es una Oficina que responderá a las exigencias de la comunidad interna o externa, por tanto, nace con carácter institucional. Esto implica que estaría en capacidad y autoridad de asesorar los diferentes niveles jerárquicos del TEC.

Debe ser creada adscrita al Consejo Institucional, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones, por lo cual su intervención puede iniciarse a petición de cualquier sector. Así mismo, velará por que el (la) usuario(a) tanto interno(a) como externo(a) reciba la mejor atención en cada una de las diligencias que realice en cualquier dependencia de la Institución.

Puede actuar de oficio o a petición de parte, tiene libre acceso a todas las dependencias del Tecnológico, a los expedientes legales y administrativos, así como a toda la documentación que posea la institución y tendrá el deber estricto de confidencialidad.

Tiene acceso a esta oficina toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales, garantizando la mayor discreción en el uso de la información que reciba. Para tener acceso puede hacerlo por cualquier medio de comunicación (teléfono, fax, correo, personalmente, correo electrónico), puede hacerlo también por medios digitales que para este efecto "se puedan desarrollar".

Objetivo general

Desarrollar y promover constantemente la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios del Tecnológico, con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los(as) usuarios(as) actuales y potenciales de los diferentes servicios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con las diferentes dependencias de la institución, buscando la simplificación de los procedimientos institucionales, a fin de agilizar la prestación de los servicios y evitando la reglamentación excesiva en la gestión administrativa, docente y estudiantil.

Objetivos específicos

- a. Promover una cultura institucional orientada hacia el (la) usuario(a) satisfecho(a).
- b. Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, evitando la diferenciación por razones sociales, culturales, de género, ni contrarias a la dignidad humana.
- c. Evaluar el grado de conocimiento del (la) usuario(a) intimo(a) y extremo(a) sobre los servicios y el nivel de satisfacción lograda a través del nuevo concepto de Modelo Académico.
- d. Evaluar periódicamente la calidad de los servicios y la satisfacción del(la) usuario(a) de acuerdo a los diversos canales de comunicación e información de la institución.
- e. Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las quejas.
- f. Garantizar la pronta respuesta a los(as) usuarios(as).
- g. Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información que facilite la toma de decisiones para mejorar el desempeño y la satisfacción del(la) usuario(a).

Marco de acción de la Contraloría de Mejoramiento de los Servicios

Con base al planteamiento que a continuación se detalla podemos establecer que la Contraloría va a fortalecer el Modelo Académico ya que la funcionalidad de esta oficina es fiscalizadora en la excelencia Académica con todos los recursos que la respaldan (estudiantiles, administrativos, investigativos).

Quiénes integran la Contraloría de Mejoramiento de los Servicios

Estará integrada como mínimo por las siguientes personas:

- Un(a) Contralor(a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el Consejo Institucional, ya que dará apoyo funcional a la Comunidad del Tec y al usuario externo. Quién, además, estará a cargo de la Oficina.
- Un(a) Asesor(a) Legal
- Una representación de cada Vicerrectoría, a saber:
 - ✓ Docencia
 - ✓ Investigación
 - ✓ Vida Estudiantil
 - ✓ Administración
- Un(a) representante de la Federación de Estudiantes del Tecnológico.
- Un(a) representante de la Asociación de Funcionarios del Tecnológico

Funciones de la Contraloría que deben conocer los(as) usuarios(as)

Esencialmente se pretende que el Contralor se constituya en un mediador o vínculo que represente al usuario ante la Institución, a efecto de que ejerza una función de conciliación entre la gestión y la prestación de los servicios.

Entre las funciones de mayor relevancia se encuentran las siguientes:

- ***Establecimiento de mecanismos de recepción, tramitación y resolución de denuncias y quejas.***

El usuario debe contar con la absoluta certeza de que sus inquietudes son acogidas, a fin de canalizar en un tiempo razonable, los elementos que han generado su queja o denuncia.

Es deber del (la) Contralor(a) de Servicios garantizar que existan en la institución mecanismos, procedimientos e instrumentos necesarios para atender las denuncias planteadas por los (las) usuarios(as) de los servicios que presta la institución.

- ***Información y orientación al(la) usuario(a)***

La transparencia es una de las derivaciones de la información veraz, pronta y oportuna, por tanto, el acceso del (la) usuario(a) a las fuentes de información, se constituye en una de las claves de la Contraloría de Servicio.

El (La) Contralor(a) debe procurar que la Institución brinde la correcta orientación a los (las) usuarios(as). Dentro de esto se considera que debe existir una clara señalización con indicaciones de requisitos que faciliten los trámites a los(as) usuarios(as).

- **Identificar "cuellos de botella"**

Mediante entrevistas formales e informales y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con 10s(as) usuarios(as) y el personal que presta servicios dentro de la Institución, la Contraloría de Servicios debe identificar los obstáculos para la prestación de servicios de calidad de la Institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes con la colaboración de las autoridades de la entidad correspondiente a la que se refiere la queja.

- **Usuarios(as)**

El (La) usuario(a) es toda aquella persona que pertinentemente demande algún tipo de servicios en cualquier dependencia institucional.

- **Derechos de los(as) usuarios(as)**

Los(as) usuarios(as) de los servicios que presta la institución, tienen un conjunto de derechos los cuales se anotan a continuación:

- 1. Lugar de Prestación del Servicio**

Es necesario que el Tecnológico establezca condiciones adecuadas de atención en los lugares donde se prestan los servicios, para obtener la satisfacción de establecer condiciones mínimas de atención de los(as) usuarios(as).

- 2. Transparencia**

La transparencia en los procedimientos y reglas de juego en la prestación de los servicios, debe ser un objetivo primordial dentro del marco de un nuevo Modelo de Gestión Administrativa, a efecto de que el (la) usuario(a) tenga pleno conocimiento de los trámites realizados, pudiendo saber con exactitud que le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan en los mismos.

- 3. Información**

La importancia de la información es vital para el (la) usuario(a), ya que él (ella) debe ser el centro de atención de la institución, razón por la cual éste debe contar con elementos de información claros, completos; correctos y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse correctamente en sus necesidades y demandas dentro de la estructura de servicios.

- 4. No Discriminación**

La prestación de los servicios debe ser ofrecidos a los(as) usuarios(as) sin establecer diferencias por razones de condición socio-económica, grupo cultural o género al cual se pertenece.

5. Acceso

La prestación de los servicios debe ser brindada a los(as) usuarios(as) con las mayores facilidades posibles de acceso, desconcentrando servicios en aquellas dependencias que por razones de distancia así lo requieran, teniendo como norte las conveniencias del (la) usuario(a) y no de la burocracia de la dependencia prestadora del mismo, lo anterior implica la necesidad de pensar en algunos aspectos, como por ejemplo en:

- Desconcentración institucional
- Facilidades de acceso .
- Horarios flexibles
- Rápida atención
- Costo del servicio

Rendición de Cuentas

Los(as) usuarios(as) tienen el pleno derecho a contar con la información relacionada con el servicio que se les presta, por lo tanto, será una obligación de la institución, brindada periódicamente con los detalles que se requieran.

Lo anterior implica poner en práctica una cultura de doble vía, de dar y recibir información, indicando, en la oportunidad que corresponda, las explicaciones ante los errores cometidos.

Establecimiento de Estándares

El Tecnológico debe establecer un conjunto de estándares, los cuales deben ser conocidos por los(as) usuarios(as), a fin de que éstos(as) logren evaluar el cumplimiento de los mismos. Esto propicia la oportunidad de gestionar la corrección, utilizando los procedimientos adecuados y ante las autoridades pertinentes.

Lineamientos de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios debe promover:

- La existencia de módulos de atención para los (as) usuarios(as) localizados en lugares estratégicos.
- La elaboración de encuestas e instrumentos de sondeo de opinión entre usuarios(as) y personal de la institución a efecto de detectar situaciones y

procedimientos sujetos de modificación.

- La aplicación de mecanismos pertinentes, mediante los cuales los(as) usuarios(as) puedan ejercer su derecho de inconformidad, a fin de satisfacer sus necesidades.
- La identificación de las limitaciones de diferentes "cuellos de botella" en la prestación de los servicios, para proponer la pronta y correcta solución ante las autoridades correspondientes.
- El desarrollo de los instrumentos necesarios que satisfagan las demandas y expectativas de los(as) usuarios(as). Pueden ser instructivos, buzones, formatos, guías de información, guías de servicio, etc., mediante los cuales el (la) usuario(a) pueda, canalizar sus inquietudes.
- La profesionalización de atención al público mediante la capacitación e implementación de la cultura de servicio al cliente.
- La definición de los servicios estratégicos de la institución, entendidos como los de mayor demanda.
- Propiciar a corto plazo el uso de un medio que permita la fácil identificación de los(as) funcionarios(as).
- Los horarios de atención sean rigurosamente respetados.

Para las funcionalidades específicas de dicha oficina se contemplarán las disposiciones que para ese efecto dispone la Ley completa de la Contraloría de Servicios, según Decreto Ejecutivo N.23721-PLAN del 6 de octubre de 1994, reformado mediante decreto N.26025-PLAN, publicado en La Gaceta del 21 de mayo de 1997”.

La entrada en vigencia de estos acuerdos rige a partir del día 26 de setiembre del 2007, tal como lo establece el artículo 92 y 92 Bis, del Estatuto Orgánico, que literalmente establecen:

“Artículo 92

Los acuerdos del Congreso Institucional entrarán en vigencia tres meses después de realizada la Asamblea Plenaria correspondiente y tendrán carácter vinculante.

Estos acuerdos no podrán ser derogados o modificados por ninguna instancia institucional sino hasta transcurridos dos años de su entrada en vigencia, salvo por la Asamblea Institucional Representativa, que podrá derogarlos o modificarlos según los procedimientos establecidos en su reglamento.

Artículo modificado por la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión AIR-051-03, del 25 de setiembre del 2002. (Gaceta 137)”

“Artículo 92 BIS

La Asamblea Institucional Representativa fiscalizará anualmente el avance y los logros de los acuerdos del Congreso Institucional y llamará a rendir cuentas cuando los resultados no se ajusten a lo programado, siguiendo los mecanismos establecidos al efecto.

ARTÍCULO aprobado por la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión AIR-051-03, del 25 de setiembre del 2002. (Gaceta 137)”.

Acuerdos vinculantes tomados por la Asamblea Plenaria Institucional Representativa, celebrada los días 5, 6 y 7 de junio del 2007, en el Gimnasio Armando Vásquez, en el Campus del Instituto Tecnológico de Costa Rica, con la finalidad de implementar y consolidar el Modelo Académico del ITCR. Su entrada en vigencia rige a partir del día 26 de setiembre del 2007, tal como lo establece el artículo 92 y 92 Bis, del Estatuto Orgánico.

Cartago, 26 de setiembre del 2007.

Ing. Warner Chaves Vargas
Coordinador de la Comisión Organizadora del III Congreso Institucional
2002-2207

M.Sc. Xinia Alfaro Espinoza
Integrante Comisión Organizadora
2002-2007

M. Sc. Brauny Bogantes Arias
Integrante Comisión Organizadora
2002-2004

Lic. Roberto Gallardo Loría
Integrante Comisión Organizadora
2002-2007

Ing. Guido Hernández Marín
Integrante Comisión Organizadora
2002-2004

Sr. Randall Chaves
Representante Estudiantil
2002-2004
Integrante Comisión Organizadora

Ing. Elías Rosales Escalante
Integrante Comisión Organizadora
2005-2007

M.B.A. Ronald Mora Esquivel
Asesor de la Comisión
2002-2007

Prof. Nuria Chacón Meza
Comité de Logística
2002-2007

Br. Rita Eugenia Morales G.
Comité de Logística
2006-2007