

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
**ASAMBLEA INSTITUCIONAL REPRESENTATIVA**

**Propuesta base:** Resolución sobre la ponencia del III Congreso Institucional “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR”

**Documento por votar:**

**Dictamen de la Comisión creada por el Directorio de la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión Ordinaria N° 155-07, Artículo N° 5, del 21 de noviembre del 2007**

**Resumen**

Esta propuesta tiene el objetivo de permitir que la Asamblea Institucional Representativa tome una resolución definitiva sobre la ponencia “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR” que fue conocida en el III Congreso Institucional, de manera congruente con lo dispuesto por el Plenario del Congreso. La propuesta pretende que la AIR:

1. No acoja la creación de la “Contraloría de Servicios en el ITCR” en los términos propuestos en la ponencia “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR”.
2. Cree la figura de “Defensor del usuario” con las siguientes características:
  - a. Será un funcionario con independencia en el ejercicio de sus funciones y dedicará a sus tareas al menos medio tiempo completo.
  - b. Tendrá dentro de sus funciones:
    - i. Brindar asesoría a los usuarios sobre como y ante quien se presentan denuncias y quejas por la calidad de los servicios recibidos.
    - ii. Dar seguimiento a la resolución de las denuncias presentadas y elevar a conocimiento del superior jerárquico de cada instancia los casos en que una dependencia no atienda en el plazo o en la forma que corresponda una denuncia recibida.
    - iii. Presentar un informe anual de labores ante el Directorio de la Asamblea Institucional Representativa, en el cual deberá detallar de que manera fueron atendidas por las diferentes instancias del Instituto las denuncias y quejas presentadas. Lo anterior con el propósito de que el Directorio haga del conocimiento del Consejo Institucional o de la Asamblea Institucional Representativa, según corresponda, la situación para que se adopten las medidas pertinentes.
3. Solicite al Consejo Institucional que establezca los requisitos que deberá cumplir el “Defensor del usuario”, el plazo adecuado de nombramiento y la forma de elección, así como cualquier otro elemento formal para la creación de esta figura.

**1. Exposición de motivos**

La presente propuesta es el resultado del trabajo desarrollado por la Comisión de Planificación, integrada por el Directorio de la Asamblea Institucional Representativa mediante acuerdo de la Sesión Ordinaria N° 155-07, del Directorio de la Asamblea

Institucional Representativa, sobre la ponencia “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR”, en atención a los acuerdos adoptados por el plenario del III Congreso Institucional.

Con la misma se pretende resolver de manera definitiva sobre la ponencia indicada, dictaminándose de manera negativa sobre la creación de una “Contraloría de Servicios” en el ITCR, pero optando por la creación de la figura de un “Defensor del usuario” con el firme propósito de garantizar que las denuncias y las quejas planteadas ante las instancias institucionales en materia de servicios sean atendidas como corresponda.

## **2. Antecedentes**

La Asamblea plenaria del III Congreso Institucional, realizada mediante la sesión de la Asamblea Institucional Representativa ampliada celebrada los días 5, 6 y 7 de junio del 2007, adoptó, sobre la ponencia titulada “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR” el siguiente acuerdo:

### **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.

### **3. Resultandos**

- Las universidades públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 84 de la Constitución Pública, gozan de independencia para el desempeño de sus funciones, y de plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, así como para darse su organización y gobierno propio. Se trata entonces de una autonomía especial que reúne las modalidades administrativa, política, organizativa y financiera, tal como ha reconocido la Sala Constitucional, resolución No. 1313-93 de las 13:54 horas del 26 de marzo de 1993.
- Las Contralorías de Servicios fueron establecidas en las instituciones del estado como respuesta a las obligaciones derivadas del decreto ejecutivo No. 22511-MIDEPLAN el 17 de setiembre de 1993, reformado por el decreto No. 23721-PLAN del 06 de octubre de 1994, el cual fue renovado nuevamente por el decreto ejecutivo No. 26025 el 18 de abril de 1997 vigente hasta la fecha.

### **4. Propuesta**

#### **Considerando que:**

1. Los objetivos establecidos para la Contraloría de Servicios de las instituciones del estado, pueden ser alcanzados en el Instituto mediante el trabajo ordinario de las instancias existentes, en el marco de las políticas generales y específicas establecidas.
2. En el Instituto se han adoptado acuerdos en materia de control interno que aportan también a propósitos como los asignados a las Contralorías de Servicio de las instituciones públicas.
3. Que decretos ejecutivos como el No. 26025 no son vinculantes para el Instituto Tecnológico de Costa Rica en consideración de la autonomía garantizada por el artículo 84 de la Constitución Política.
4. Consecuentemente, al Instituto Tecnológico de Costa Rica no le asiste la obligación de crear una “Contraloría de Servicios” en los términos establecidos por el decreto ejecutivo No. 26025.
5. No obstante, al ITCR le asiste la obligación del rendimiento de cuentas y de dar respuesta a las demandas de información solicitadas por las y los costarricenses, según lo dispuesto en la Constitución política.

### **La Asamblea Institucional Representativa acuerda:**

1. No crear la “Contraloría de Servicios en el ITCR” en los términos propuestos en la ponencia “Contraloría de Mejoramiento de los servicios en el ITCR”.
2. Crear la figura de “Defensor del usuario” con las siguientes características:
  - a. Será un funcionario con independencia en el ejercicio de sus funciones y dedicará a sus tareas al menos medio tiempo completo.
  - b. Tendrá dentro de sus funciones:
    - i. Brindar asesoría a los usuarios sobre como y ante quien se presentan denuncias y quejas por la calidad de los servicios recibidos.
    - ii. Dar seguimiento a la resolución de las denuncias presentadas y elevar a conocimiento del superior jerárquico de cada instancia los casos en que una dependencia no atienda en el plazo o en la forma que corresponda una denuncia recibida.
    - iii. Presentar un informe anual de labores ante el Directorio de la Asamblea Institucional Representativa, en el cual deberá detallar de que manera fueron atendidas por las diferentes instancias del Instituto las denuncias y quejas presentadas. Lo anterior con el propósito de que el Directorio haga del conocimiento del Consejo Institucional o de la Asamblea Institucional Representativa, según corresponda, la situación para que se adopten las medidas pertinentes.
3. Solicitar al Consejo Institucional que establezca los requisitos que deberá cumplir el “Defensor del usuario”, el plazo adecuado de nombramiento y la forma de elección, así como cualquier otro elemento formal para la creación de esta figura.

### **Proponentes:**

Dr. Luis Gerardo Meza Cascante. Escuela de Matemática	
Ing. Miguel Hernández Rivera. Escuela de Ingeniería Electrónica	
M.A.E. Alejandro Masís Arce. Escuela de Administración de Empresas	
M.Sc. Marisela Bonilla Freer. Dirección de Cooperación. VIE.	
M.A.E. Carla Garita Granados. Oficina de Prensa	
Lic. Roy D' Avanzo Navarro. Departamento Financiero Contable	
M.Sc. Juan Carlos Carvajal Morales. Centro de Información Tecnológica	
M.Sc. Xinia Alfaro Espinoza. Oficina de Planificación Institucional	

**Presentada por:** Dr. Luis Gerardo Meza Cascante. Escuela de Matemática