

## **Contraloría de Servicios, ¿es una necesidad Universitaria?**



Lic. Mariela Pérez Ibarra  
Funcionaria Contraloría Universitaria

En la actualidad, la sociedad costarricense ha manifestado una gran preocupación sobre la calidad en los servicios prestados por las diferentes instituciones del sector público de acuerdo con las actividades que se realizan en éstas; así como, su relación con el uso de los recursos públicos invertidos en las mismas. A nivel nacional, se evidencia tal preocupación por esta problemática que inclusive se pretende solventar sus manifestaciones mediante la creación de Contralorías de Servicios en las instituciones públicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9158, denominada Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías Número, publicada en la Gaceta Número 173 del 10 de setiembre del 2013.

No es excluyente el interés sobre esta temática por parte de la comunidad universitaria, tal y como se puede notar en la ponencia presentada en el VII Congreso Universitario, denominada “Creación de la Contraloría de Servicios”, propuesta por Eduardo Solano quien es estudiante universitario y miembro de la FEUCR (Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica). En la misma no cabe duda que se percibe en su resumen la existencia de un claro malestar en cuanto a la calidad de los servicios recibidos por parte de funcionarios administrativos, ya que su autor indica lo siguiente:

*Desde la Federación de Estudiantes de la UCR presentamos esta ponencia para mejorar el servicio que brinda el personal administrativo hacia todas las personas usuarias de los servicios de la UCR (estudiantes, profesores y personas interesadas en ingresar a la Universidad). Mediante la creación de un órgano que supervise y tramite las denuncias contra el personal administrativo y el maltrato que pueda brindar.*

Es por tanto que considero muy acertado, por parte del ponente, el proponer que la Universidad cuente con una unidad que atienda las denuncias relacionadas con la insatisfacción de los usuarios sobre los servicios que en ella se brindan, pero en este caso se está limitando únicamente en el personal administrativo que ejecuta actividades relacionadas con procesos administrativos universitarios. Interesante como se dirige el sentir de la necesidad de ser más eficientes en la atención de los servicios administrativos mediante la creación de este órgano contralor, cuando la Universidad de Costa Rica no se limita únicamente a este tipo de trámites y su labor está basada en los cuatro pilares a saber: Docencia, Investigación, Acción Social y Vida Estudiantil. La Administración coadyuva en los procesos administrativos que se requiera para llevar a cabo la ejecución de esas labores, pero el cumplimiento de los objetivos planteados va más allá de los servicios administrativos; tal y como se establece en el artículo 3 del Estatuto Orgánico de la

Universidad de Costa Rica en el cual se establece que se busca *contribuir con las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común, mediante una política dirigida a la consecución de una justicia social, de equidad del desarrollo integral, de la libertad plena y de la total independencia de nuestro pueblo.*

Por otro lado, y ampliando el tema del quehacer de la Contraloría de Servicios, es menester contrastar lo que se está proponiendo en esta ponencia con lo establecido en la “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, mencionada anteriormente con el fin de conocer si existe congruencia entre ambos documentos, Por ello, en primera instancia es necesario mencionar que el artículo 1 de la Ley de Marras establece que su objetivo es:

*... regular la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan las organizaciones y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de Conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.*

Así mismo, esta Ley de la República indica en su artículo 3 que, entre otras instituciones y dependencias del Estado, la aplicabilidad de esta ley alcanza a las universidades estatales, tal y como se detalla a continuación:

*La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.*

*También, será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), a las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y a las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban en el Sistema sus contralorías de servicios. (El subrayado no es del original.)*

Ahora bien, es necesario aclarar que lo anterior no obliga a las universidades a crear Contralorías de Servicios, pero si indica en su artículo 4 que:

*El nombre de contralorías de servicios solo podrá ser utilizado para organizaciones que tengan una dependencia de esa naturaleza y que esté como tal inscrita en el Sistema.*

Es por tanto que se debe considerar esta normativa al crear una unidad universitaria con el nombre de Contraloría de Servicios, aunada a que más adelante, específicamente en el artículo 12, esta norma establece que varios organismos públicos, incluyendo las universidades estatales, podrán decidir si quieren contar con estas Contralorías. Seguidamente, es reiterativa en indicar que si lo hacen, las mismas deben ser inscritas en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y cumplir con lo establecido en la Ley en mención.

Es en este sentido que el accionar de un órgano contralor de servicios universitario es muy amplio, no solo estaría considerando los servicios del sector administrativo, sino que tendría que extenderse a todas las actividades en las que se brinden servicios que puede estar relacionados con la Docencia, Acción Social, Investigación y Vida Estudiantil, los cuales no siempre son ejecutados por funcionarios del área administrativa. Así las cosas, en relación con lo anterior, es relevante definir que los servicios prestados serán evaluados por sus usuarios considerando al funcionario universitario en general y no sobre el sector específico sea del área administrativa o docente.

Ahora bien, ampliando más sobre las responsabilidades de una Contraloría de Servicios Universitaria, el artículo 11 de la denominada Ley de Contralorías de Servicios detalla lo siguiente:

*La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de la efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la organización. También apoya, complementa guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad de los servicios prestados. (El subrayado no es del original.)*

Retomando las actividades que se propusieron, de acuerdo con los elementos presentados en la ponencia aprobada en el Congreso Universitario, la misma sugería que *este órgano tendría dos labores básicas, (1) preventiva y de capacitación y (2) de control y contenciosa.*<sup>1</sup> La primera es congruente con la norma referida en cuanto a las labores de asesoría y apoyo; sin embargo, debe detallarse lo que el ponente considera se debería de controlar y la actividad contenciosa, con el fin de lograr valorar si es congruente con lo que se menciona en la Ley.

---

<sup>1</sup> Ponencia VII Congreso Universitario denominada Creación de la Contraloría de Servicios.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que la labor de las Contralorías de Servicios Nacionales inscritas en el Sistema, como se denomina en la Ley referenciada, si han venido solventando la necesidad del usuario a que se escuchen y resuelvan sus denuncias, tal y como se puede observar en los resultados de los diagnósticos que al respecto se confeccionan por parte de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del MIDEPLAN (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica). Ejemplo de estos resultados se presentan en el Diagnóstico efectuado para el año 2012, específicamente en el siguiente cuadro<sup>2</sup>:

Cuadro 2 Cantidad de consultas presentadas a las Contralorías de Servicios Según naturaleza jurídica institucional 2012		
Instituciones públicas según naturaleza jurídica <sup>1/</sup>	Consultas	
	Cantidad recibida	Cantidad resuelta
Ministerios	25.992	25.444
Órganos Adscritos a Ministerios	2.200	1.892
Instituciones Autónomas	11.324	11.187
Adscritas a Instituciones Autónomas	40	40
Instituciones Semiautónomas	894	894
Municipalidades	1.858	1.851
Empresas Públicas	1.321	1.321
Entes Públicos no Estatales	2.671	2.671
Empresas Municipales	393	393
Otras <sup>2/</sup>	273.247	273.247
<b>Totales</b>	<b>319.940</b>	<b>318.940</b>

<sup>1/</sup>Base 71 Contralorías de Servicios.

Se excluye la CS de COSEVI, del ICE, del INDER, de la Municipalidad de Moravia, de la Municipalidad de San José, de RACSA y de SUTEL, ya que no suministraron esta información.

<sup>2/</sup>Otras: CS del CNREE, del PJ y del TSE.

**Fuente:** Elaboración propia, STSNCS, MIDEPLAN, con base a los Informes Anuales de Labores de las Contralorías de Servicios, 2012.

Es importante resaltar que el cuadro presenta la cantidad de consultas resueltas, sin embargo, en el mismo diagnóstico se menciona que *“las Contralorías de Servicios no resuelven, constituyen la figura que canaliza las principales inquietudes, inconformidades o demandas de la ciudadanía.”*<sup>3</sup>

En conclusión, efectivamente es una necesidad que la Universidad de Costa Rica cuente con una Unidad en la cual se canalicen aquellas quejas sobre los servicios prestados por sus funcionarios a los distintos usuarios; sin embargo, la validación de una Contraloría de Servicios comotal debe estudiarse a la luz de lo establecido en la normativa nacional. De esta manera se estaría dejando en claro cuáles debe ser las responsabilidades y acciones que

<sup>2</sup>Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio. MIDEPLAN. Diagnóstico del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios año 2012. Noviembre 2013.

<sup>3</sup>Idem 2.

podría tomar esta Unidad Universitaria cumpliendo con el marco legal desde su inicio, así como la valoración o conveniencia institucional de crearla. Ahora bien, en mi opinión, la Universidad si debe establecer los mecanismos necesarios para lograr responder a la necesidad que tienen los usuarios de sus servicios a presentar sus inconformidades y a la vez instar a los funcionarios universitarios en general a realizar sus labores de la mejor manera posible en procura de lograr objetivos universitarios planteados de forma eficiente y eficaz.