

# **PODER EJECUTIVO**

## **DECRETOS**

### **DECRETO EJECUTIVO N° 42789-MAG**

#### **EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

#### **Y EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

En uso de las facultades que les confieren los artículos 140 incisos 3, 8, y 18 y 146 de la Constitución Política; los artículos 25 y 27 inciso 1) y 28 inciso 2 acápite b) de la Ley General de Administración Pública, No 6227 del 2 de mayo de 1978, Ley No 7064 del 29 de abril de 1987, de Fomento a la Producción Agropecuaria y Orgánica del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ley No 9158 del 8 de agosto de 2013, Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Ley No 5525 del 2 de mayo de 1974, Ley de Planificación Nacional, artículos 7, 10 y 13 inciso e) de la Ley No 8292 de 31 de julio del 2002, General de Control Interno, Ley No 8220 del 4 de marzo de 2002, de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley No 7600 del 02 de mayo de 1996, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, Ley No 8968 del 7 de julio 2011 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y

### **CONSIDERANDO**

I. Que es obligación del Poder Ejecutivo velar por el cumplimiento del principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, según establece el artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política y artículo 28 inciso 2) apartado b) de la Ley General de la Administración Pública.

II- Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio del ciudadano, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo en particular. Ambos objetivos conjugan los principios rectores del Sistema de Planificación Nacional contenidos en la Ley de Planificación Nacional.

III- Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de las personas usuarias y promover el uso racional de los recursos públicos.

IV-Que es imperioso establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

V-Que mediante la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158 del 08 de agosto 2013 se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

VI.- Que de conformidad con la Ley N° 9158, publicada en La Gaceta 173 del 10 de setiembre de 2013, denominada “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, las Contralorías de Servicios son órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones y son considerados asesores, canalizadores y mediadores de los requerimientos de efectividad y continuidad de los servicios que

brinda una 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 en los servicios prestados.

VII-Que en el Capítulo II, Sección III, Artículo 19 de la Ley 9158 y en el Capítulo IV, Artículo 16 del Decreto 39096-PLAN de 28 de abril del 2015, “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” se establece la forma de emitirse el reglamento interno de funcionamiento de cada Contraloría de Servicios.

VIII- Que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería fue debidamente creada mediante el Reglamento Orgánico del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Decreto Ejecutivo N° 40863-MAG del 16 de enero del 2018.

IX- Que el presente Reglamento contribuye a dotar al MAG de un instrumento que le permite atender eficiente y eficazmente las demandas y aspiraciones de la población, a través de la Contraloría de Servicios del MAG la cual se encuentra inscrita en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio desde el mes de enero del año 2016 y se incluyó como Unidad en la estructura orgánica del MAG mediante Decreto 40863-MAG del 16 de enero del 2018.

X-Que de conformidad con el artículo 12 bis párrafos segundo y tercero del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045- MP-MEIC del 22 de febrero de 2012, se procedió a llenar la Sección I denominada “Control Previo de Mejora Regulatoria” del “Formulario de Evaluación Costo Beneficio”. De la evaluación de la propuesta normativa en comentario, es importante destacar que su resultado fue negativo, es decir, que no contiene trámites, requisitos ni procedimientos, por lo que se determinó la

conformidad de ésta con la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley N° 8220 del 04 de marzo de 2002 y su Reglamento.

**Por tanto,**

## **DECRETAN**

### **“Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería”.**

**Artículo 1. Objetivo del Reglamento:** El presente reglamento tiene como objetivo regular la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios en el Ministerio de Agricultura y Ganadería, a fin de que mediante esta unidad administrativa se promueva y garantice el respeto de los derechos de los usuarios (as) y se establezcan políticas de calidad, en la prestación de los servicios que brinda la Institución.

#### **Artículo 2. Definiciones.**

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

- a) **Consultas o solicitudes de información:** Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.
- b) **Contraloría de Servicios:** Órgano adscrito al máximo jerarca que facilita la comunicación entre los usuarios (as) y la institución responsable de prestar los servicios públicos, con el fin de velar por la calidad de los mismos, su satisfacción y el uso racional de los recursos públicos.

- c) **Contralor de Servicios:** Es el funcionario (a) responsable de atender, coordinar y/o resolver todas las actividades relacionadas con la Contraloría de Servicios del MAG.
- d) **Denuncia:** Es un acto formal y escrito por el cual los usuarios (as) de los servicios del MAG, declaran el conocimiento de un hecho irregular relacionado con la prestación de los mismos o los actos internos que afecten injustamente sus intereses legítimos o derechos.
- e) **Eficacia:** Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se ha propuesto.
- f) **Eficiencia:** Es la utilización eficaz de los recursos disponibles con los que se consigue la máxima producción posible.
- g) **Inconformidad:** Es la manifestación oral, escrita, electrónica, o por cualquier otro medio disponible de insatisfacción, presentada por los usuarios (as) del MAG, respecto de un servicio que, según su criterio no satisface sus requerimientos.
- h) **Inconformidades Externas:** Se presentan cuando los usuarios (as) externos de la institución comunican por la vía oral, escrita, electrónica o cualquier otra disponible, no estar satisfechos con la calidad en la prestación de los bienes o servicios por parte de la organización o sus funcionarios.
- i) **MAG:** Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- j) **Máximo Jerarca.** Ministro (a) de Agricultura y Ganadería.
- k) **MIDEPLAN:** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- l) **Régimen disciplinario:** Causales previstas en el régimen aplicable a la relación de servicios.

m) **Usuarios (as) Externos (as):** Son todos aquellos (as) demandantes de bienes y servicios que no pertenecen a la institución, pudiendo ser integrantes de la sociedad civil o miembros o funcionarios de otras instituciones públicas.

**Artículo 3. Naturaleza.** Créase la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería, como órgano adscrito al máximo jerarca, cuyo objetivo es la protección de los intereses y derechos de quienes requieran de los servicios del MAG. La Contraloría de Servicios depende orgánicamente del Ministro (a) y goza de independencia funcional y de criterio para decidir sobre su gestión. La Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de los servicios que brinda una 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 en los servicios prestados.

**Artículo 4. Organización interna.** El Contralor será nombrado por el Ministro de Agricultura y Ganadería o cualquiera de sus viceministros, esté último cuando sea por delegación, no pudiendo recaer en un puesto de confianza ni con recargo de funciones. El (la) Contralor/a de Servicios deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 21 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, No. 9158, respectivamente.

**Artículo 5. Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría de Servicios estará ubicada en la sede central del MAG en un área de fácil y adecuado acceso para el usuario (a), así como un espacio que garantice la privacidad durante la toma de las inconformidades. Su horario de atención al público será el establecido en el

Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima.

**Artículo 6. Objetivos Generales.** El presente reglamento tiene como objetivos generales los siguientes;

- a) Promover con la participación de los usuarios (as) el mejoramiento continuo en la prestación de servicios públicos que brinda el MAG.
- b) Contribuir a que la prestación del servicio público funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios (as).
- c) Brindar la información que los usuarios (as) requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

**Artículo 7. Objetivos Específicos.** El presente reglamento tiene como objetivos específicos los siguientes;

- a) Propiciar en los distintos órganos y dependencias que conforman la institución la creación y el mantenimiento actualizado de normas y procedimientos que garanticen la excelencia en la prestación de los servicios que se ofrecen.
- b) Contribuir a desarrollar en los distintos órganos y entes que conforman el MAG, labores sistemáticas y permanentes de modernización, tanto en su organización administrativa como en su gestión, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- c) Facilitar medios para propiciar dentro de la sociedad, una cultura participativa, que contribuya positivamente en los procesos de prestación y mejoramiento de los servicios públicos que brinda la institución.

d) Velar porque los funcionarios presten los servicios con el debido respeto a la dignidad humana, que como usuario (a) le asiste al ciudadano.

**Artículo 8. Funciones de la Contraloría de Servicios del MAG:** El presente reglamento tiene como funciones las siguiente;

a) Verificar que el Ministerio cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios (as), de manera tal que les permita mantenerse actualizados con sus necesidades.

b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas del ministerio.

c) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios (as) de la institución y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.

d) 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 (as) y velar para que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.

e) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios (as).

f) 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 (as) y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.



- g) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario (a) específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
- h) Informar al Despacho Ministerial, cuando las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresueltas.

#### **Artículo 9. Obligaciones de los funcionarios.**

Son obligaciones de los funcionarios de la Contraloría de Servicios:

- a) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias de la institución.
- b) Presentar al Ministro de Agricultura y Ganadería o a quien este delegue, el plan anual de labores, para una vez aprobado enviar copia a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.
- c) Elaborar y aplicar entre los usuarios (as) de los servicios, instrumentos de percepción (encuestas) para obtener su opinión sobre la calidad de éstos, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.
- d) Velar porque se cumpla con la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 y su Reglamento.
- e) Formar parte de la Comisión de Mejora Regulatoria de conformidad con artículo 23 del Decreto 37045-MP-MEIC.
- f) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios (as).

g) Fungir como Oficial de Acceso a la Información, cuando por designación Ministerial se indique, gestionando las acciones correspondientes que permitan cumplir con lo estipulado en el Decreto No. 40199-MP Apertura de Datos Públicos y Decreto No. 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como cualquier otra normativa de mayor rango que surja producto de este tema.

**Artículo 10. Potestades de la persona Contralor (a) de Servicios.** La persona que ocupe el puesto de Contralor (a) de Servicios, para cumplir con sus funciones podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrá las siguientes potestades:

- a) Libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio e informes técnicos que puedan servir para sustentación de procedimientos administrativos.
- b) Solicitar a los funcionarios (as) del Ministerio de Agricultura y Ganadería, de nivel administrativo y sustantivo, informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se deberá hacer del conocimiento de la Contraloría de Servicios.
- c) A que se le preste colaboración por parte de todas las dependencias y funcionarios/as del MAG, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Si un funcionario o dependencia se negare a brindar información, auxilio o no aplique las recomendaciones emitidas por la persona Contralora de Servicios, ésta podrá solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato. Ese superior deberá prestar la atención debida a las peticiones de esa instancia y velará

porque se cumpla con lo solicitado, salvo que existan argumentos que justifiquen actuar contrariamente, situación que deberá documentar al momento de informar.

- d) La persona Contralor(a) de Servicios podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.
- e) Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- f) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicio y todas las instancias que considere oportunas, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por los usuarios (as).
- g) Suspender la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho se traslade a otra instancia administrativa o judicial competente para resolver, acto sobre el cual deberá quedar explícito en el expediente abierto del caso y así se lo notificará al usuario (a) demandante.
- h) Tratar en forma colectiva, aquellos temas, problemas o denuncias que se presenten en forma colectiva y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios (as).
- i) Elaborar informes en los cuales podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice en cumplimiento de la Ley 9158 y velará por su efectiva observancia y efectividad.
- j) A que las recomendaciones que surjan producto de su gestión se tramiten de manera ágil y eficaz, con el fin de mejorar el servicio que se brinda.

**Artículo 11. Causas de cesación del cargo.** La persona Contralora de Servicios del MAG, cesará en sus funciones de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

**Artículo 12. Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones, el Despacho Ministerial, deberá dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento.

**Artículo 13. Gestión ante la Contraloría de Servicios.**

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

**Artículo 14. Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria.**

Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios, la persona usuaria podrá solicitar al Contralor (a) de Servicios guardar confidencia, quien para tales efectos mantendrá la reserva o secreto de su identidad garantizándole, la mayor confidencialidad en el uso de la información que reciba, más aún si lo que se derive de las investigaciones, se pueda ver afectada la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele.

La persona Contralora de Servicios valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

**Artículo 15. El usuario (a) y sus derechos.** El usuario (a) es toda persona física o jurídica que demande los servicios que presta el MAG y tiene derecho a:

- a) Condiciones: en aquellos casos en que el servicio se reciba en las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería, estas deben ofrecerle al usuario (a) el

máximo de facilidades posible: ventilación, limpieza, iluminación, así como velar que se cumpla con la Ley 7600.

- b) Continuidad del servicio público: En ningún caso la gestión que plantea el usuario (a) puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio que presta el MAG.
- c) Garantía del Servicio: Los servicios deben ser brindados al usuario (a) ofreciéndole el máximo de facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- d) Gestiones: El usuario (a) podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios a presentar sugerencias, inconformidades, consultas, reclamos, quejas y denuncias, así como felicitaciones o reconocimientos.
- e) Indiscriminación: El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.
- f) Información: La información que se brinda al usuario (a) debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- g) Plantear sus inconformidades, denuncias, necesidades y sugerencias relacionadas con los servicios que recibe del MAG y sobre las actuaciones de los funcionarios (as) en el ejercicio de sus puestos, cuando se vean afectados directa o indirectamente por los servicios que le han sido prestados.
- h) Recibir servicios de óptima calidad y oportunos

- i) Relación Personal: el usuario (a) debe saber con exactitud quién es el funcionario o persona que le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- j) Cualquier otro que el ordenamiento jurídico le otorgue.

**Artículo 16. Medios y requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.** La gestión del usuario (a) podrá ser interpuesta de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio, y deberá incluir al menos:

- a) Identificación.
- b) Lugar o medio para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos con indicación de la dependencia en que fue atendido y del funcionario que dificultó o impidió la prestación del servicio.
- d) Referencia específica a documentos o elementos de prueba, que coadyuven a clarificar la situación.
- e) Para el caso de las denuncias anónimas, la persona Contralora valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:
  - Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
  - Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
  - Que los medios de prueba sean legales y verificables.
  - Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la persona Contralora trasladará el caso al órgano competente de la institución,

para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 9158.

**Artículo 17. Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios.**

Las gestiones interpuestas por los usuarios (as) deberán ser tramitadas con la mayor diligencia y celeridad por la Contraloría de Servicios.

Cuando se trate de meras consultas o sugerencias que presenten los usuarios (as), estas se resolverán sin necesidad de conformar un expediente y de forma instantánea.

En aquellos casos en que se requiera ampliar información de la denuncia presentada, se le darán diez días hábiles al ciudadano para que aporte los documentos o datos solicitados. Si en el plazo señalado no se recibe la información se procederá mediante un acto motivado a cerrar el caso.

Las dependencias del MAG, ante la petición planteada por la persona Contralora de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá a petición de la instancia respectiva un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para que respondan.

Una vez recibida la respuesta de la Administración, se responderá al usuario (a) en un plazo máximo de diez días hábiles. En caso de que la administración no responda en el plazo fijado, se elevará el asunto al jerarca con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones. Resuelta la situación, la persona Contralora de Servicios tendrá un plazo de diez días hábiles para responder al usuario (a) utilizando el medio de contacto suministrado por éste, cumpliendo de esa forma con lo que le dicta la Ley 9158.

## **Artículo 18. Responsabilidad disciplinaria**

La negativa o negligencia de los funcionarios a informar a la persona Contralora de Servicios ante un requerimiento que ésta le hiciere; el incumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con lo que señala el Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima, Decreto Ejecutivo No. 36765-MAG de 19 de julio del 2011 o el que se encuentre vigente, el Código de Trabajo, el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, la Ley General de Control Interno, La Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, siempre garantizando los principios del debido proceso contentivo del derecho de defensa.

## **Artículo 19. Del Manual de Servicio al Usuario (a) y otras responsabilidades.**

La persona Contralora de Servicios coadyuvará en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a los usuarios (as) a fin de poner a disposición de la institución un Manual de Servicio al usuario (a) interno y externo del MAG, donde se establezcan las condiciones de actitud y aptitud, que deben cumplir los funcionarios al atender a los usuarios (as) a los cuales se les brinda un servicio.

## **Artículo 20. Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales.**

La Contraloría de Servicios aplicará en conjunto con Gestión de la Calidad, estándares que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, según los requerimientos de los usuarios (as) externos (as). Los resultados de la aplicación de dichos estándares de calidad serán



incluidos en el informe anual de labores que se envía al Despacho Ministerial y a la Secretaría Técnica.

Los estándares de calidad se definirán basados en los siguientes indicadores: oportunidad, confiabilidad, honestidad y aquellos que midan aspectos relacionados con el servicio al cliente.

**Artículo 21°. Vigencia:** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los tres días del mes de diciembre del año dos mil veinte.

**CARLOS ALVARADO QUESADA**

Luis Renato Alvarado Rivera

Ministro de Agricultura y Ganadería

1 vez.—Solicitud N° 005.—O. C. N° 4600048852.—( D42789-IN2021541197 ).