

SECCIÓN II

**De la Dirección de Contraloría de Servicios**

Artículo 20.—La Dirección de Contraloría de Servicios es el órgano asesor del Nivel Político, responsable de promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el MEP, tanto en el área académica como administrativa. Asimismo, generar información para retroalimentar el proceso de toma de decisiones relacionado con el fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional y su desarrollo organizacional, tanto en el nivel central como regional.

Artículo 21.—La Dirección de Contraloría de Servicios del MEP, además de las funciones generales establecidas en el Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, que opera bajo la rectoría de MIDEPLAN, tendrá las siguientes funciones específicas:

- a) Establecer procedimientos para la atención, tramitación y canalización de las denuncias presentadas por los beneficiarios y usuarios de los servicios que presta el MEP, tanto en el nivel central como regional.
- b) Recibir, sistematizar y canalizar, hacia las instancias competentes del MEP, las denuncias presentadas, así como dar seguimiento a las mismas hasta que se concrete la correspondiente respuesta institucional.
- c) Solicitar, a las dependencias que corresponda, informes periódicos sobre la atención y resolución de las denuncias canalizadas.
- d) Velar por que las distintas dependencias del MEP establezcan procedimientos para orientar la prestación de los servicios y promover la divulgación de los mismos.
- e) Preparar informes periódicos y remitirlos al Nivel Político, a la Dirección de Planificación Institucional y a la Auditoría Interna, sobre la capacidad institucional de brindar soluciones oportunas y efectivas ante las denuncias recibidas, así como las recomendaciones para enfrentar los problemas identificados.
- f) Preparar, implementar, dar seguimiento y evaluar, en coordinación con la Dirección de Planificación Institucional, un plan para el mejoramiento continuo de la gestión institucional, tanto en el nivel central como regional.
- g) Formular el Plan Anual Operativo (PAO) de la Dirección y remitirlo al Despacho del Ministro para su aprobación.
- h) Otras funciones relacionadas asignadas por las autoridades superiores.

Artículo 22.—Para el cumplimiento de sus funciones, la Dirección de Contraloría de Servicios del MEP podrá establecer las representaciones que considere necesarias, tanto en Oficinas Centrales como en el nivel regional.