

PUBLICADO EN GAETA DIGITAL N° 192 DE 18 OCTUBRE 2018

CONTRALORIA DE SERVICIOS

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

DEL REGISTRO NACIONAL

En uso de las facultades que le confiere la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 02 de mayo de 1978; la Ley de Planificación Nacional y sus reformas, Ley N°5525 del 2 de mayo de 1974; la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 del 08 de agosto de 2013; el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN del 28 de abril del 2015; la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N°8220 del 04 de marzo de 2002; la Ley de Creación del Registro Nacional y sus reformas, Ley N°5695 del 28 de mayo de 1975; la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y sus reformas, Ley N°7600 del 02 de mayo de 1996; la Política del Poder Ejecutivo para Erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población LGBTI, Decreto Ejecutivo N°38999-MP-RE-JP-SP-MG-H- MAG- MEIC- MINAE - MOPT - MEP - MTSSCOMEX - MIDEPLAN - MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR del 12 de mayo del 2015, y de conformidad con la Estrategia de Transparencia, aprobada mediante el Acuerdo J157-2018, tomado por la Junta Administrativa del Registro Nacional, en Sesión N°13-2018, celebrada el 19 de abril del 2018.

Considerando:

1°—Que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158, indica que se debe regular la creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias y de los servicios que brindan las organizaciones públicas, coadyuvando con la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.

2°—Que la Ley de cita señala que es aplicable su contenido a todos los Ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y órganos adscritos.

3°—Que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 y su Reglamento, establecen la necesidad de reglamentación interna del funcionamiento de las Contralorías de Servicios.

4°—Que en virtud de la amplia gama de servicios que brinda el Registro Nacional a las personas usuarias, es indispensable reglamentar el funcionamiento de la Contraloría de Servicios, con el fin de garantizar su operatividad y organización.

5°—Que el Registro Nacional con el fin de continuar con una prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos, generará y facilitará los mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición, cuando así corresponda, en forma individual o colectiva, en lo que respecta a la Institución.

6°—Que el control de calidad de los servicios que brinda el Registro Nacional requiere del establecimiento de instrumentos y mecanismos de evaluación y seguimiento, que permitan promover las medidas preventivas y correctivas orientadas al mejoramiento de los mismos.

7°—Que mediante Acuerdo Firme J338-2018, tomado por los miembros de la Junta Administrativa del Registro Nacional, en Sesión Ordinaria N°28-2018, celebrada el 26 de julio del 2018, en la condición de Máximo Jerarca Institucional, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 inciso a) en relación con el artículo 6 inciso 7) Ley de Creación del Registro Nacional y sus reformas, Ley N°5695 del 28 de mayo de 1975, delega en la figura del Director General del Registro Nacional, la dependencia jerárquica de la Contraloría de Servicios.

8°—Que mediante Decreto Ejecutivo N°41184-JP del 11 de mayo del 2018, se deroga el Decreto Ejecutivo N°32380-J del 7 de junio del 2004 "Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría de Servicios del Registro Nacional Ministerio de Justicia".

El presente Reglamento fue aprobado con fundamento en el Acuerdo Firme J338-2018, tomado por los miembros de la Junta Administrativa del Registro Nacional, en la Sesión Ordinaria N°28-2018, celebrada el día 26 de julio del 2018. Por tanto,

Emite el siguiente:

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

DEL REGISTRO NACIONAL

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—**Objeto.** El presente Reglamento regula el funcionamiento y organización de la Contraloría de Servicios, de conformidad con la normativa que sustenta el accionar de las Contralorías de Servicios en el sector público, y cuyo objeto final es realizar una labor eficiente a favor de las personas usuarias.

Artículo 2°—**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento, se entenderán los siguientes términos:

Gestiones: Son las consultas, sugerencias, inconformidades, denuncias, felicitaciones que sean presentadas para el respectivo trámite, así como las solicitudes de información pública.

Consulta: Solicitud de información, opinión o consejo sobre los servicios que presta el Registro Nacional.

Sugerencia: Son propuestas para mejorar la organización o la calidad de los servicios públicos.

Inconformidad: Es la manifestación verbal, escrita o electrónica de insatisfacción presentada por las personas usuarias del Registro Nacional.

Denuncia: Es un acto verbal, escrito o electrónico mediante el cual las personas usuarias de los servicios del Registro Nacional, manifiestan la presunción de un hecho o actuación irregular relacionada con los servicios que brinda la Institución; la cual debe gestionarse de conformidad con lo establecido en el "Protocolo de Trámite de Denuncias para Personas Usuaris" según el Acuerdo J339-2018, aprobado por la Junta Administrativa del Registro Nacional, en Sesión N°28-2018, celebrada el 26 de julio del 2018.

Felicitación: Manifestación de las personas usuarias por el buen desempeño de una instancia, funcionario o servicio recibido.

Solicitud de información pública: Cualquier solicitud de información de datos generados o resguardados por la Institución en sus registros o bases de datos, que no tenga su acceso restringido por ley.

Contraloría de Servicios: Es el órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad en la prestación de los servicios que brinda el Registro Nacional.

Persona Contralora de Servicios: Es el servidor responsable de coordinar, planear, dirigir, y supervisar todas las actividades propias de la Contraloría de Servicios.

Persona Subcontralora de Servicios: Es el servidor en el cual el Contralor de Servicios delega y designa funciones, y le sustituye en su ausencia.

Persona usuaria: Es aquella persona física o jurídica o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que presta el Registro Nacional.

Dirección General: Superior Jerárquico Administrativo de la Contraloría de Servicios.

Artículo 3°—**Derechos de las personas usuarias.** Las personas que demanden los servicios que presta el Registro Nacional, tienen derecho a:

- a) **Planteamiento de la gestión:** las personas usuarias podrán plantear gestiones ante la Contraloría de Servicios respecto de los servicios que presta el Registro Nacional, cuando estimen que les afectan directa o indirectamente.
- b) **Relación personal:** las personas usuarias tendrán una atención oportuna, respetuosa, y servicial.
- c) **Prestación de servicio:** las personas usuarias tendrán derecho a un servicio de calidad, efectivo, continuo e innovador.
- d) **Derecho a la información:** las personas usuarias tendrán derecho a consultar solicitar y recibir información de forma clara, precisa y veraz.
- e) **Derecho a la confidencialidad:** las personas usuarias tienen derecho a solicitar a la Contraloría de Servicios guardar confidencia sobre su identidad.
- f) **Trato igualitario:** las personas usuarias no deben de ser sujetas de discriminación alguna por razones sociales, económicas, culturales, de género, identidad sexual, discapacidad o por cualquier otro aspecto.

Artículo 4°—**Deberes de las personas usuarias.** Las personas usuarias que requieran los servicios que presta el Registro Nacional, deberán atender lo indicado en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158; y su Reglamento.

Artículo 5°—**Normativa.** El funcionamiento y accionar de la Contraloría de Servicios es conforme a las disposiciones, normas, políticas, y procedimientos contenidos en el bloque de legalidad.

CAPÍTULO II

De la organización y funciones de la Contraloría de Servicios del Registro Nacional

Artículo 6°—**Conformación y funciones.** La Contraloría de Servicios del Registro Nacional estará conformada de la siguiente manera:

- a) Por una persona Contralora de Servicios, quien deberá ser una persona funcionaria regular de la Administración y no de confianza;
- b) Por una persona Subcontralora de Servicios;

- c) Por el personal necesario que garantice el cumplimiento de las funciones asignadas a la Contraloría de Servicios.

La persona Contralora y Subcontralora de Servicios, según corresponda, deberán cumplir con las funciones y potestades dispuestas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 y su Reglamento, así como la normativa aplicable en esta materia. Para llevar a cabo sus funciones, la persona Contralora de Servicios, podrá actuar de oficio o a solicitud de parte.

Artículo 7°—Requisitos de la persona Contralora y Subcontralora de Servicios.

Deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- b) Poseer al menos el grado de licenciatura.
- c) Estar incorporados al colegio profesional respectivo, cuando así se requiera.
- d) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- e) Poseer reconocida solvencia moral.

Le corresponderá al Departamento de Gestión de Recursos Humanos del Registro Nacional determinar la clasificación del puesto, y por ende los requisitos conforme está establecido por la Dirección General del Servicio Civil.

Artículo 8°—De sus atribuciones. La Contraloría de Servicios es la instancia que le corresponde asesorar, canalizar y mediar en las gestiones presentadas por las personas usuarias, con relación a los servicios que brinda la Institución.

Artículo 9°—De la Contraloría de Servicios y su independencia. Tendrá independencia funcional y de criterio respecto de la Dirección General del Registro Nacional y sus dependencias, no debiendo realizar funciones o actuaciones de Administración Activa, excepto, aquellas requeridas para cumplir sus propias funciones. Asimismo, la Dirección General del Registro Nacional, ni ninguna otra dependencia, podrán tomar o ejecutar acciones tendientes a intervenir o hacer cambiar de criterio a la Contraloría de Servicios, en cuanto al ejercicio de sus funciones.

Artículo 10.—Funciones de la Contraloría de Servicios del Registro Nacional. Tendrá todas aquellas funciones indicadas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158, y su Reglamento, y a su vez las siguientes:

- a) Velar preventivamente por la prestación de los servicios de la Institución, que conlleven a la modernización y el mejoramiento continuo de los mismos.

b) Crear espacios de participación a las personas usuarias, que permitan evaluar de manera periódica su percepción en cuanto al servicio y calidad que brinda la Institución.

c) Poner en conocimiento a la Dirección General del Registro Nacional de las gestiones que, por su naturaleza y complejidad, así lo ameriten.

d) Informar y recomendar a la Dirección General del Registro Nacional de las políticas, normas y procedimientos para una adecuada prestación de los servicios, de manera oportuna y eficiente.

e) Aplicar los mecanismos institucionales de coordinación, que faciliten la resolución de consultas, sugerencias, inconformidades o denuncias.

f) Solicitar a cualquier dependencia del Registro Nacional información o documentación necesaria para dar respuesta oportuna a las personas usuarias.

g) Trasladar a la dependencia que corresponda, aquellas gestiones que por competencia deben de ser conocidas y atendidas por éstas.

h) Informar a la Dirección General de las gestiones que hayan sido ignoradas o no hayan sido atendidas en tiempo y en forma por las instancias competentes del Registro Nacional, a efecto que se tomen las acciones correspondientes.

i) Promover ante la Dirección General del Registro Nacional y las unidades administrativas pertinentes, las mejoras en los trámites y procedimientos en la prestación de servicios.

j) Presentar un informe anual de labores o cuando así lo requiera la Dirección General del Registro Nacional, sobre las actividades programadas y desempeñadas por la Contraloría de Servicios.

k) Ejecutar las funciones que le sean asignadas por la Dirección General, actuando conforme al bloque de legalidad y en el marco de sus competencias.

l) Además de las anteriores, todas aquellas dispuestas por el ordenamiento jurídico en materia de prestación de servicios en el sector público.

Artículo 11.—**Asignación de los recursos para la Contraloría de Servicios.** Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios contará con los recursos necesarios que al efecto le permitan ejecutar adecuadamente el desarrollo de sus funciones.

CAPITULO III

De la presentación y atención de gestiones

ante la Contraloría de Servicios

Artículo 12.—**De las personas usuarias.** Toda persona física o jurídica podrá plantear ante la Contraloría de Servicios las gestiones de forma verbal, escrita o electrónica.

Artículo 13.—**Presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios.** Las consultas, sugerencias, felicitaciones, inconformidades, denuncias y solicitudes de información pública presentadas deberán ser tramitadas en los plazos establecidos por el ordenamiento jurídico.

Artículo 14.—**Presentación de denuncias.** Las denuncias serán interpuestas por las personas usuarias o sus representantes, que ante un hecho presuntamente irregular se consideren afectadas.

En atención a lo indicado, las denuncias deberán aportar y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de identificación, teléfono y medio para recibir notificaciones. Cuando la denuncia se presente por escrito o por medio electrónico, deberá contar con la respectiva firma;
- b) Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación por parte de la instancia administrativa competente (momento y lugar en que ocurrieron tales hechos), y la persona funcionaria que presuntamente los realizó;
- c) Los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia. Si se trata de prueba testimonial, deberá señalar el nombre, dirección y medio donde se pueden localizar a los testigos, y deberá indicar los hechos a los que se referirán.

En caso de que la denuncia no incorpore la totalidad de los requisitos señalados en este artículo, o bien, que existe imprecisión en los hechos denunciados, la dependencia competente al efecto prevendrá en un plazo de diez días hábiles, sea a partir de su respectiva notificación, se aclaren y precisen los hechos, o aporten las pruebas correspondientes para sustentar la denuncia.

Transcurrido ese término, si la persona denunciante no cumple con la aclaración o ampliación solicitada, mediante acto administrativo en firme, se archivará la gestión sin perjuicio, que posteriormente sea presentada, como un nuevo trámite.

Artículo 15.—**Denuncia anónima.** De conformidad con lo establecido en el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N°32333, la Institución no dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima.

En casos excepcionales, la instancia competente, cuando de dicha denuncia se desprenda la existencia de elementos de prueba que den mérito para la investigación de hechos presuntamente irregulares; informará a la dependencia administrativa que al efecto debe llevar a cabo el procedimiento respectivo. En caso contrario, se dispondrá su archivo, mediante acto administrativo en firme.

Artículo 16.—**Plazos de respuesta.** La Contraloría de Servicios, deberá atender las gestiones presentadas en los siguientes plazos:

Las consultas, inconformidades, felicitaciones, solicitudes de información pública y demás peticiones puras y simples deberán ser resueltas en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Salvo complejidad de lo requerido para atender la gestión, para lo cual se le informará al solicitante que ese plazo se ampliará, sin que exceda los cincuenta días naturales.

En el caso de materia regulada por normativa especial, se atenderá según los plazos que cada una disponga.

Artículo 17.—**Costos de reproducción.** El coste de las reproducciones de la información pública solicitada, será por cuenta de la persona usuaria.

Artículo 18.—**Registro de gestiones.** La Contraloría de Servicios debe mantener un registro actualizado de las consultas, sugerencias, inconformidades, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información pública, en aras de visualizar las tendencias y comportamientos de la prestación de los servicios en la Institución.

Con base, en la información obtenida la Contraloría de Servicios rendirá los informes pertinentes ante la autoridad o dependencia que así lo requiera.

Artículo 19.—**Implementación de recomendaciones.** En atención del principio de mérito, oportunidad y conveniencia, contenido en la Ley General de la Administración de la Pública, Ley N°6227, la Dirección General del Registro Nacional conocerá y valorará la implementación de recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios para el mejoramiento de los trámites y servicios realizados a nivel institucional.

Artículo 20.—**Derogatoria.** Mediante Decreto Ejecutivo 41184-J del 11 de mayo del 2018, se deroga el Decreto Ejecutivo N°32380-J del 7 de junio de 2004, "Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría de Servicios del Registro Nacional Ministerio de Justicia".

Artículo 21.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

San José, 07 de agosto del 2018.—Marcia González Aguiluz, Ministra de Justicia y Paz, y Presidenta de la Junta Administrativa del Registro Nacional.—1 vez.—O. C. N° OC18-0074.—Solicitud N° 128935.—(IN2018284897).