

ACUERDO

00 002 149

EL DEFENSOR DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA EN FUNCIONES

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, en concordancia con los artículos 1, 6 inciso 3), 7 inciso c), 8 9, incisos a), d) y e) Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993, Reglamento del Defensor de los Habitantes de la República, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 del 10 de setiembre de 2013, el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Decreto N° 39096-PLAN del 28 de abril de 2015, el Acuerdo N° 528-DH del 09 de mayo del 2001, Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República y los artículos 190 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública N° 6227,

Considerando

1. Que el artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política de la República de Costa Rica contempla el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, del cual debe ser garante la Defensoría de los Habitantes de la República en sus propios ámbitos de actividad.

2. Que en Lisboa, Portugal, el 27 y 28 de julio de 1988 se emitió la Declaración de Lisboa, en el marco de la Primera Conferencia Iberoamericana de la Administración Pública y la Reforma del Estado, siendo Costa Rica suscriptor de ésta, la cual propicia entre otros aspectos, la implementación de una nueva cultura de relación entre el Estado y la persona usuaria, creando y desarrollando mecanismos de control y participación para ésta en la formación del producto final en la actividad administrativa, la simplificación de los procedimientos administrativos, la consagración del derecho a la información y la multiplicación y profesionalización del sistema de atención al público.

3. Que la Ley de Control Interno N° 8292, establece en el artículo 15, lo siguiente:

*"Artículo 15. Actividad de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:
a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones (...)"*

4. Que como demanda social histórica, se hace indispensable la fiscalización y el control de los servicios públicos, exigiéndose que esta tarea se lleve a cabo con estándares adecuados de calidad; paralelo a esto, el principio de participación ciudadana cobra más fuerza en el accionar de todas las dependencias del Estado y las y los habitantes cada día con más frecuencia comienzan a apropiarse de un rol más dinámico, más comprometido, el cual les permite evaluar, de manera objetiva, la calidad de los servicios que el conjunto de instituciones del Estado costarricense les brindan, no siendo excepción ni mucho menos, la Defensoría de los Habitantes.

5. Que el buen gobierno determina la eficacia de la gestión pública y su impacto en la población; a su vez, la transparencia promueve la rendición de cuentas, permitiendo que todos los actores, públicos o privados, identifiquen quién es responsable por cada acción, lo cual estimula un sistema de integridad para luchar contra la corrupción y el mal trato hacia los y las habitantes de la República.

6. Que mediante el Decreto Ejecutivo N° 22511-PLAN del 17 de setiembre de 1993 se crearon las Contralorías de Servicios. Éste fue derogado y sustituido por el Decreto Ejecutivo N° 26025-PLAN

del 18 de abril de 1997, el cual estableció la creación, organización, funcionamiento y atribuciones del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y también reconoció a las Contralorías de Servicio institucionales, el carácter de medio propicio para generar información oportuna para la toma de decisiones y mejorar el desempeño institucional pues, adicionalmente, generan un espacio para exigir resultados concretos y ejercer la rendición de cuentas a las y los funcionarios públicos por parte de la persona usuaria.

7. Que el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Capítulo XI, artículos 30 y siguientes, regula la competencia de la Contraloría de Servicios, la cual define como:

"(...) componente esencial de la modernización y aumento de la eficacia y la eficiencia de la institución a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución y el alcance de los programas institucionales. Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarles la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución."

8. Que la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes se creó como órgano asesor director del o la Defensora de los Habitantes de la República, por medio de los Acuerdos N° 686-DH del 2 de octubre de 2002 y N° 739-DH del 7 de mayo del 2003, con el fin de garantizar una comunicación fluida y directa para la adopción de decisiones que garanticen la mejor atención de todas las personas usuarias que requieren los servicios de la institución, a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad de la gestión institucional, atendiendo a las diversas y especiales necesidades que presentan las distintas poblaciones o sectores del país.

9. Que, habiendo entrado en vigencia la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 del 10 de setiembre de 2013 y con posterioridad, el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Decreto N° 39096-PLAN del 28 de abril de 2015, se volvió imperativa la necesidad de actualizar los instrumentos internos que norman el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes para adecuarlos a este nuevo marco legal, fortalecer aún más la operación de dicha dependencia, reforzar sus mecanismos de control, tendentes a tutelar la calidad en la prestación de sus servicios, así como optimizar su relación con las personas usuarias, para volverla cada más accesible, humana, empática e inclusiva, garantizando en todo momento el respeto de la dignidad de la persona usuaria.

Que conforme lo expuesto, con fundamento además en la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, los Decretos Ejecutivos N° 27351 y la Directriz N° 18 publicada en La Gaceta del 19 de febrero del 2003, se emite el presente **REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA**, por medio del cual se pretende garantizar a todas las personas usuarias en general, la información necesaria sobre las gestiones que pueden plantear ante la institución al recurrir a sus servicios públicos.

POR TANTO

ACUERDA

Dictar el presente Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes, cuyo texto se leerá de la siguiente manera:

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA

CAPITULO I Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto

Este Reglamento tiene como fin regular los aspectos relativos al procedimiento de recepción, atención e investigación de las diversas gestiones (inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones) interpuestas ante la Contraloría de Servicios por las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la Defensoría. La Contraloría de Servicios será responsable por la aplicación e implementación de las disposiciones de este Reglamento.

Artículo 2.- Naturaleza de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes (en adelante Contraloría) es un órgano asesor director del o la jerarca de la institución, que tiene como propósito promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la institución, con el aporte participativo, cuando proceda, de las personas usuarias. Es un órgano canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias. Le corresponde también apoyar, complementar, guiar y asesorar al o la jerarca o encargados de tomar las decisiones necesarias para asegurar la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

En ningún caso, la Contraloría de Servicios se constituirá en una instancia revisora, de alzada o recursiva de lo resuelto técnicamente por las áreas de defensa.

Artículo 3.- Independencia de la Contraloría de los Servicios

La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia de criterio respecto del o la jerarca y los demás componentes de la administración activa de la Defensoría; no realiza funciones ni actuaciones de la Administración, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

Artículo 4.- Definiciones.

En el marco del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Consulta: Solicitud mediante la cual la persona usuaria requiere a la Contraloría de Servicios información relacionada con un caso en trámite o archivado o bien, solicita información relacionada con el quehacer de la Defensoría respecto de sus procesos de admisibilidad, defensa, capacitación, educación y formación en derechos y de otras funciones en general.

- b) **Inconformidad:** Manifestación o señalamiento que hace una persona usuaria por cualquiera de los medios dispuestos en el presente Reglamento ante la Contraloría de Servicios y que expresa una insatisfacción por el servicio recibido en la institución o por el trato brindado por un o una funcionaria de la institución.
- c) **Funcionario o funcionaria de la Defensoría de los Habitantes:** Persona que presta servicios a la institución, actúa a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, independientemente del carácter de su nombramiento, que podría ser objeto de una investigación o gestión de la Contraloría de Servicios, con el propósito de verificar o bien, descartar, una falta o irregularidad en la prestación de un servicio institucional atribuida a dicha persona en su carácter de servidora.
- d) **Gestión:** Manifestación verbal o escrita de la persona usuaria, en la cual expone su inconformidad, insatisfacción, queja, reclamo, congratulación, recomendación o sugerencia respecto de la prestación del servicio recibido de la Defensoría de los Habitantes y solicita la atención de la Contraloría de Servicios para que investigue, pudiendo dirigirse en relación con un funcionario o funcionaria en concreto. Constituye la oportunidad y el derecho constitucionalmente garantizado con el que cuenta la persona para presentar las consideraciones que estime convenientes, así como las pruebas autorizadas por ley, con el fin de aportar los insumos que permitan esclarecer los extremos de la gestión y llegar así a la resolución del asunto.
- e) **Persona usuaria:** Es toda o todo habitante de la República, sea una persona física o jurídica, o bien, un grupo de habitantes organizados formalmente o no, que requiere de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes; incluye también las personas usuarias de instituciones públicas usuarias o destinatarias de los servicios que brinda la institución, relacionadas directamente con los procesos de admisión y defensa de derechos o de control de legalidad, así como personas participantes en las actividades de capacitación, educación y formación que brinda la institución.
- f) **Principios rectores:** Son aquellos que permean las labores de la Contraloría de Servicios y de la Defensoría de los Habitantes y a su vez, son potenciados por medio de las intervenciones que la primera efectúa en la atención de los asuntos que son de su conocimiento. Se trata de los principios de sumariedad, informalidad, celeridad, diligencia, legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, rendición de cuentas, transparencia, eficiencia, eficacia, oficiosidad, gratuidad, buen trato ciudadano, principio de acceso a la información y principio pro habitante. Su enumeración no es taxativa.
- g) **Resolución alternativa de conflictos:** Técnicas de mediación, conciliación y acercamiento de las partes que puede utilizar la Contraloría de Servicios en la atención de una gestión formulada por una persona usuaria.

Artículo 5.- Competencia de la Contraloría de Servicios y acceso a las diversas dependencias

La Contraloría de Servicios será competente para realizar investigaciones de oficio y/o formular propuestas ante el o la Jerarca institucional, con el fin de incrementar la eficiencia y la calidad en los servicios que presta la institución. También tendrá a su cargo la responsabilidad de atender a las personas usuarias, recibir sus gestiones y darles trámite conforme las normas del presente instrumento. Para cumplir con tales propósitos, tendrá libre acceso a todas las direcciones, jefaturas y sus departamentos, unidades y oficinas de la Defensoría, tanto de la sede central como

de las oficinas regionales y de órganos adscritos administrativa y/o presupuestariamente a la institución, como el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, así como a los expedientes administrativos, escritos o electrónicos, de defensa o seguimiento, para efectos de ejercer su competencia y sobre los que tendrá el deber de guardar confidencialidad cuando contengan información sensible tutelada por ley, según corresponda.

Artículo 6.- Procedimiento en caso de incompetencia para conocer un asunto

Si en cualquier momento durante el proceso de investigación de una gestión se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, deberá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso referido e informar a la persona usuaria sobre su resultado. Deberá orientarla respecto al procedimiento a seguir para que su solicitud le sea resuelta, de lo cual dejará constancia en el expediente que se lleve al efecto.

Artículo 7.- Obligación de colaboración

Todas las servidoras y servidores de la institución, direcciones, departamentos, unidades u oficinas administrativas, sedes regionales, así como el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, deberán prestar su colaboración en forma prioritaria a la Contraloría de Servicios cuando ésta lo requiera en el ejercicio de sus funciones. La inobservancia injustificada de este deber de colaboración supone la comisión de una falta grave a las obligaciones estatutarias del servidor o servidora para con la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 8.- Coordinación interna

La Contraloría de Servicios y el o la Jerarca trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus respectivas competencias cuando, por las particularidades del caso o mandato legal, así se requiera. A tal efecto, si un funcionario o funcionaria se negare a brindar información o colaboración en forma prioritaria a la Contraloría de Servicios, ésta pondrá en conocimiento al o la Jerarca acerca de la negativa, con el fin de que éste o ésta requiera a la brevedad la información necesaria. Sin perjuicio de lo anterior, la Contraloría podrá recomendar la aplicación del régimen disciplinario en contra de la servidora o funcionario omiso, todo según los términos establecidos en el artículo anterior, el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes y demás normativa aplicable.

Artículo 9.- Composición mínima de la Contraloría de Servicios

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, la Contraloría de Servicios podrá contar con al menos una persona subcontralora, así como con las y los funcionarios que las necesidades del servicio, de manera comprobada requieran, sin que bajo ningún concepto puedan ser menos de dos funcionarios, incluido el Contralor o Contralora de Servicios.

CAPITULO II

Objetivo y funciones de la Contraloría de Servicios

Artículo 10.- Objetivo general

La Contraloría de Servicios deberá contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las solicitudes y requerimientos de las personas usuarias, a tal efecto, podrá emitir recomendaciones

de mejora al o la Jerarca. También le corresponde brindar a las personas usuarias la información que requieran para orientar y facilitar su contacto y trámites con la institución.

Artículo 11.- Funciones específicas de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios deberá cumplir con las funciones que le imponga el presente instrumento, así como las que le ordena la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios vigente, su reglamento y que no se encuentren establecidas en la presente normativa.

Algunas de estas funciones específicas son:

- a) Realizar investigaciones de oficio o a petición de parte, sobre presuntas faltas, irregularidades, omisiones o arbitrariedades en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la legalidad de la gestión y/o veracidad del asunto investigado, debiendo emitir a tal efecto, ante las y los funcionarios involucrados y sus respectivas jefaturas, las recomendaciones debidamente sustentadas que correspondan. Para cumplir con esta función, la Contraloría de Servicios podrá solicitar a las o los funcionarios de las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades de la institución los informes, datos y documentos, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande su ejercicio, necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones en la forma, condiciones y plazos estipulados en el presente reglamento y en lo que no se encuentre regulado expresamente, en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y demás normativa vigente.
- b) Realizar diagnósticos a partir de los insumos que le provean las gestiones que realice en ejercicio de sus competencias, los cuales en todo caso estarán debidamente motivados, con el fin de proponer la resolución de conflictos actuales y prevenir potenciales en la relación de la persona usuaria con la Defensoría. En dichos diagnósticos identificará las causas y formulará las recomendaciones que considere pertinentes, de las cuales pondrá en conocimiento formal al o la jerarca, por medio de un informe.
- c) Elaborar y proponer al o la Defensora de los Habitantes posibles reformas, derogatorias o innovaciones normativas a los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación y resolución de gestiones, respecto de los servicios que brinda la institución y establecer los mecanismos para su seguimiento, en los asuntos en que éste se requiera.
- d) Vigilar por el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir pronta respuesta a las gestiones presentadas ante la institución, todo dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.
- e) Identificar y advertir al o la Jerarca institucional, mediante su función asesora y recomendativa, situaciones potencialmente lesivas de los derechos de las y los usuarios relacionadas con exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
- f) Gestionar, con la obligada colaboración del Departamento de Informática, el establecimiento y mantenimiento de un sistema informático que permita el debido registro y consignación de todas las actuaciones que deriven del ejercicio de las competencias propias de la Contraloría de Servicios. La omisión en el cumplimiento de este precepto sin justa causa será motivo de responsabilidad administrativa disciplinaria, sin perjuicio de que concurren otros tipos de responsabilidades para quien la cometa, de acuerdo con la gravedad de los hechos.

- g) Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas al Defensor o Defensora de los Habitantes, los Directores, sean administrativos o de las áreas de defensa, así como a las jefaturas de departamento u oficinas y coordinadores de las Oficinas Regionales y responsables de ejecutarlas, y en caso de ser ignoradas o si la o el funcionario o jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, informar del asunto al o la Defensora de los Habitantes, para la toma de la decisión definitiva.
- h) Solicitar a la o al Defensor de los Habitantes el envío al Ministerio Público o a la Procuraduría de la Ética Pública según corresponda, el expediente donde conste la gestión realizada por la Contraloría de Servicios, cuando de su estudio y análisis se desprenda la configuración de un delito o quebranto de los deberes éticos potencialmente atribuible a la funcionaria o funcionario denunciado.
- i) Actuar como mediador(a) o conciliador(a) en la búsqueda de la solución más adecuada a las gestiones planteadas por las personas usuarias, con el fin de agilizar la prestación de los servicios, fortalecer la promoción del diálogo, la concertación y la paz social.
- j) Poner en conocimiento del o la Defensora por medio de sus informes y en el marco de sus competencias, las faltas o irregularidades presuntamente atribuibles a servidoras o servidores de la institución con ocasión de la prestación de los servicios, para la aplicación del régimen disciplinario correspondiente, en respeto a los principios del debido proceso.
- k) Garantizar la debida diligencia y cautela en las distintas comunicaciones que se generen entre funcionarios de la institución con la Contraloría de Servicios con ocasión del trámite de las gestiones requeridas por las personas usuarias, así como con respecto a informes preliminares, textos de trabajo o borradores, de previo al informe de resultados oficial que finalmente comunicará esta dependencia a la persona interesada.

Artículo 12.- Funciones de la Contraloría de Servicios respecto a la atención e investigación de gestiones

Corresponde a la Contraloría de Servicios atender de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva las gestiones que presenten las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la institución, con el fin de procurarles una solución u orientación satisfactoria. A tal efecto, podrá hacer uso de los mecanismos y técnicas de resolución alternativa de conflictos cuando lo considere conveniente y oportuno. En todo caso, dichas gestiones deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento y de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y demás normativa aplicable.

En la atención e investigación de gestiones, seguirá al menos, el siguiente procedimiento:

- a) Según sea la naturaleza de la gestión, la Contraloría de Servicios procederá a canalizarla o brindarle el trámite respectivo ante la o las dependencias que correspondan mediante la disposición de formularios, de ser procedente, debidamente formalizados y sustentados.
- b) De ser necesario, solicitará a la persona usuaria información adicional, con la finalidad de recabar insumos, información o documentos probatorios necesarios para la apertura de un expediente.
- c) Otorgará la audiencia escrita de descargo al o la funcionaria contra la que se presentó la queja o denuncia, así como a su respectiva Jefatura. Las y los funcionarios deberán responder de manera formal y concisa la solicitud de información o inconformidad que el habitante presenta a través de la Contraloría de Servicios.

- d) Comunicará el resultado correspondiente a la persona usuaria y al o la servidora involucrada, así como a la respectiva Jefatura o Dirección.

La Contraloría de Servicios deberá tomar todas las previsiones necesarias para que en cualquier caso, se concluya la investigación en un plazo no superior a dos meses.

CAPITULO III

Del Contralor o Contralora de Servicios

ARTÍCULO 13.- Del Contralor o Contralora de Servicios

La Contraloría de Servicios estará a cargo de una Contralora o Contralor, nombrado mediante los procedimientos ordinarios de la institución, dispuestos al efecto para la selección del personal.

Su cargo no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones, deberá ejercerlo un funcionario o funcionaria regular de la Defensoría de los Habitantes y no a través de un nombramiento de confianza.

ARTÍCULO 14.- Requisitos de nombramiento de la Contralora o Contralor de Servicios

La persona contralora de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con atención al habitante o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- b) Poseer el grado mínimo de licenciatura en una carrera afín con las competencias y funciones propias de la Defensoría de los Habitantes.
- c) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando éste se encuentre constituido legalmente.
- d) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- e) Poseer reconocida solvencia moral.

Además, le será aplicable el régimen de prohibiciones e incompatibilidades propio de los servidores y servidoras de la institución.

ARTÍCULO 15.- Funciones del Contralor o Contralora de Servicios

Corresponde a la persona contralora de servicios las siguientes funciones:

- a) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- b) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría de Servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esa dependencia.
- c) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas unidades de la Defensoría, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación, en forma unilateral o bien, en coordinación con la Dirección de Planificación.
- d) Asesorar al o la jerarca de la institución, en el campo de su competencia.
- e) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios, al o la Jerarca así como a las unidades responsables de brindarlos.
- f) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias respecto de los servicios institucionales, así como procurar y/o gestionar una solución a éstos.

- g) Promover procesos de modernización y mejora continua en la prestación de los servicios de la institución, tomando como base las propias investigaciones efectuadas por la Contraloría y sus resultados.
- h) Dar seguimiento a la puesta en práctica de las normas, directrices y políticas que, en materia de servicios, dicten la o el jerarca de la institución.
- i) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- j) Ejecutar el presupuesto de la oficina.
- k) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y relacionadas con el área de su competencia.
- l) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

CAPITULO IV

Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 16.- Persona usuaria

Es persona usuaria la definida en el artículo 4 del presente reglamento, destinataria de o interesada en solicitar los servicios de la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 17.- Derechos de la persona usuaria o habitante

- a) Toda persona usuaria, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios, gestiones respecto de la prestación de los servicios que brindan las distintas oficinas o áreas de la Defensoría de los Habitantes y sobre las actuaciones de sus funcionarios o funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando estime que eventualmente afecten directamente sus derechos e intereses o incidan en la prestación de los servicios.
- b) Recibir un servicio de óptima calidad, con información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como la forma correcta de ejercerlos. Deberá ser informada acerca del nombre, apellidos, puesto que desempeña y el área de defensa o administrativa en la cual se encuentra asignado el o la funcionaria que le brinda el servicio institucional y que origina su solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios.
- c) Recibir, sin discriminación alguna por razones de etnia, sexo, edad, idioma, religión, agrupación política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, un trato digno, con respeto, consideración y amabilidad.
- d) Ser atendida sin dilación alguna en casos de extrema urgencia y bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad, en razón de la afectación de sus derechos e intereses, todo de conformidad con lo que al efecto dispone el Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos vigente en la institución, así como la normativa interna y externa que rige el accionar de la Defensoría de los Habitantes.
- e) Tener acceso al expediente administrativo en el cual se tramita su asunto y a todo otro documento relacionado, así como a que se le brinde en un plazo razonable las copias que requiera, ello conforme al Reglamento para el uso del servicio de fotocopiado de la Defensoría de los Habitantes.

- f) Solicitar expresamente y asegurársele confidencialidad en su gestión, salvo cuando por disposición legal o por requerirlo autoridades judiciales, sea indispensable revelar su identidad, o en su caso no resulte posible.
- g) Autorizar por escrito a terceras personas para que tengan acceso a su expediente administrativo u otro documento conexo, así como también para que realicen gestiones a su nombre respecto de su tramitación, con gratuidad del servicio.
- h) Plantear denuncias anónimas cuando del contenido de los hechos se derive una afectación a la prestación del servicio institucional o a la imagen institucional como consecuencia de actuaciones indebidas o contrarias a derecho por parte de sus funcionarios y funcionarias, todo conforme a medios de prueba legales y verificables.
- i) Derecho a no ser inquietado ni objeto de ningún acto en su contra, como consecuencia de la interposición de sus gestiones ante la Contraloría de Servicios. De detectarse o denunciarse actos en este sentido, perpetrados por funcionarios y funcionarias institucionales, deberán investigarse y de ser el caso, establecerse las responsabilidades correspondientes.

Artículo 18.- Deberes de la persona usuaria

- a) Coadyuvar en el mejoramiento continuo de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios.
- b) Brindar información verídica, confiable, objetiva y aportar en su totalidad, los medios de prueba que obren en su poder y sean de importancia para el informe que debe rendir la Contraloría en cada caso.
- c) Los demás deberes que le imponga la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y demás normativa atinente.

CAPITULO V

Procedimientos para el trámite e investigación de gestiones ante la Contraloría de Servicios, investigaciones de oficio y seguimiento

Artículo 19.- Tipos de gestiones que pueden presentar las personas usuarias y plazos

La persona usuaria que se considere agraviada por deficiencias o faltas en la prestación de los servicios de la institución, que quiera formular recomendaciones respecto a la gestión institucional, solicitar información, o incluso, hacer reconocimientos o congratulaciones, podrá plantear alguna de las siguientes gestiones: queja, consulta, denuncia, inconformidad o reclamo, congratulación, sugerencia u opinión, sin discriminación alguna por razones de etnia, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Cuando se trate de quejas o denuncias, la intervención de la Contraloría de Servicios puede darse dentro del plazo de hasta un año, contado a partir del momento en que tuvo conocimiento de los hechos, o la persona habitante fue objeto de la conducta administrativa objeto de denuncia. No obstante, la Contraloría tendrá amplia discrecionalidad para aceptar gestiones, aún fuera de ese plazo, si a su juicio, considera que los hechos puestos en su conocimiento son relevantes para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 20 - De la recepción de gestiones

La Contadora de Servicios dispondrá de medios adecuados para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones de manera verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, como convencional, electrónica o cualquier otro medio permitido por el ordenamiento jurídico.

Cuando el medio elegido para interponer la gestión no sea escrita, la Contadora deberá buscar en lo posible, los mecanismos o formularios pertinentes con el objetivo de obtener la debida fundamentación del contenido de la misma por parte de la persona usuaria.

La Contadora de Servicios recibirá y catalogará las gestiones que se le presenten por cualquier de los medios señalados anteriormente, bajo un estándar orden consecutivo y cronológico para efectos de registro y archivo.

Una vez recibida la gestión, en los casos en que se trate de una inconformidad, denuncia o reclamo contra una o un servidor de la institución, la Contadora solicitará un informe al respecto al o la funcionaria denunciada así como al Director(a) o Jefe(a) de la unidad correspondiente, en el término improrrogable de veinticuatro horas o en su defecto, con la mayor brevedad posible.

Artículo 21 - Requisitos mínimos

Las gestiones que presenten las personas usuarias deberán cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos mínimos:

- a) Identificación y calidades de la persona física, jurídica o de quien represente al grupo de personas.
- b) Dirección exacta de su residencia o domicilio, lugar de trabajo o medio electrónico para recibir notificaciones.
- c) Número de teléfono de contacto o referencia, fax o correo electrónico, (los dos últimos son opcionales).
- d) Descripción de los hechos denunciados, o bien, objeto de la consulta, sugerencia, recomendación u otro, que plantea.
- e) Número de solicitud de Intervención relacionado con el asunto que plantea, si fuera el caso.
- f) Indicación sucinta de las expectativas que se tienen respecto de la intervención de la Contadora de Servicios.
- g) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- h) Cualquier referencia o elemento de prueba.

Artículo 22 - Registro de las gestiones interpuestas ante la Contadora de Servicios

Los datos gestion formulada ante la Contadora de Servicios, se llevará un registro. Toda la información se ingresará en una base de datos, según los requerimientos solicitados por el sistema en la fórmula de ingreso, en la que se consignará como mínimo:

- a) Nombre y calidades de la persona usuaria que plantea la gestión por la labor realizada en su atención o bien, en la tramitación de su solicitud de intervención.
- b) Nombre del servidor o servidora relacionada con la gestión de la persona usuaria o bien, del área de atención o administrativa correspondiente.
- c) Fecha de recepción de la solicitud y medio a través del cual se interpuso la gestión ante la Contadora de Servicios.
- d) Número de teléfono y dirección física o electrónica donde se pueda localizar a la persona usuaria.

- e) Descripción de los hechos denunciados u objeto de la gestión.
- f) Consignación de las expectativas señaladas por la persona usuaria, al recurrir ante la Contraloría de Servicios.
- g) De requerirse la generación de un expediente físico para el trámite de la gestión, éste deberá estar debidamente numerado y foliado y además, deberá contener toda la documentación relativa al caso, incluyendo el informe de resultados rendido por la Contraloría de Servicios;
- h) Una vez cumplidos los plazos para el trámite y conclusión del caso, se deberá indicar en la carátula la fecha de su conclusión y archivo, que puede ser mediante un sello y cualquier otra información que se considere necesaria.

Artículo 23.- Control de gestiones realizadas

Cada expediente que se conforme deberá contener una referencia de todas las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios en el trámite y seguimiento del caso cuando esto último resulte pertinente, como por ejemplo llamadas telefónicas, correspondencia interna o externa, coordinación de reuniones, de gestiones interinstitucionales o de cualquier otra índole.

Artículo 24.- De los traslados

Las fórmulas o escritos de traslado utilizados por la Contraloría de Servicios para dar audiencia a las y los funcionarios denunciados y/o a quienes ocupen las jefaturas de las unidades institucionales en las cuales laboran, deberán contener como mínimo lo siguiente:

- a) Nombre de la persona que interpone la gestión, salvo que ésta sea confidencial.
- b) Fecha de presentación de la gestión ante la Contraloría de Servicios y medio a través del cual fue presentada la misma.
- c) Número de Solicitud de Intervención que se tramita en la Defensoría relacionado con la gestión de la persona usuaria, en caso de que ésta exista.
- d) Descripción de los hechos objeto de la gestión, según corresponda.
- e) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- f) Copia o referencia de las pruebas aportadas.

Artículo 25.- De los informes del o la funcionaria y/o dependencia responsable y de la Contraloría de Servicios

El informe solicitado por la Contraloría de Servicios al o la funcionaria denunciada, podrá ser emitido por éste o ésta individualmente y/o por la Jefatura de la unidad involucrada en forma conjunta o bien, en libelos separados, en el término de cinco días hábiles a partir del requerimiento. Cuando por razones de complejidad la respuesta a la solicitud no pueda brindarse en el plazo anterior, la o el servidor contará con tres días hábiles adicionales, previa solicitud formal y justificación razonada para ello ante la Contraloría de Servicios.

Una vez recibido el informe del o la funcionaria investigada, la Contraloría de Servicios contará con un plazo de hasta diez días hábiles para emitir su propio informe, el cual notificará tanto al o la servidora denunciada como a la persona usuaria.

En dicho informe, la Contraloría de Servicios expondrá los hechos que generaron la disconformidad de la persona usuaria, los argumentos y pruebas ofrecidas por la persona usuaria y el funcionario o funcionaria presuntamente responsable y de ser el caso, las acciones correctivas o sugerencias para atender satisfactoriamente la pretensión de la persona usuaria en un plazo no mayor de cinco días hábiles. Cuando la gestión tramitada por la unidad contralora posea particular complejidad, la

Contraloría podrá extender el plazo por otros cinco días hábiles adicionales y consignará la justificación en dicho informe.

En el supuesto de que la solución definitiva no pueda brindarse en este plazo ampliado, la o el funcionario o su inmediato superior o jefatura podrá solicitar una prórroga, previa justificación razonada, la cual deberá ser elevada por la o el Contralor de Servicios ante el Defensor o Defensora de los Habitantes para su resolución final.

De la misma manera, cuando de manera justificada deba trascenderse incluso la prórroga prevista en el párrafo anterior, las personas y dependencias a cargo de su cumplimiento deberán presentar a la Contraloría de Servicios un cronograma identificando las acciones y plazos dentro de los cuales razonablemente vayan a dar cumplimiento a lo sugerido y recomendado.

Cuando se trate de sugerencias o recomendaciones de orden estructural o general respecto a la prestación de servicios, la Contraloría las elevará a conocimiento del o la Jerarca y velará por su seguimiento y ejecución, cuando éstas sean avaladas por el o la Defensora.

Artículo 26.- Del plazo para responder y prevención

En caso de que el o la funcionaria investigada o quien ocupe la Dirección o Jefatura o ambos, no respondan en los plazos mencionados, la Contraloría de Servicios solicitará al Defensor o Defensora de los Habitantes que requiera la información o la colaboración en un término improrrogable de tres días hábiles. En caso de no obtenerse respuesta, la Contraloría solicitará al o la Defensora la aplicación del régimen disciplinario que corresponda contra el o los funcionarios omisos, en respeto a los principios del debido proceso.

Artículo 27.- De la contestación a la persona usuaria

La Contraloría de Servicios estará obligada a remitir a la persona usuaria el informe vertido con ocasión de su gestión presentada, en el plazo establecido. Sin embargo, en caso de que ésta requiera prorrogarlo por cinco días hábiles adicionales, por la complejidad del asunto o bien, porque considera necesario ampliar la investigación o recabar más información para esclarecerla, igualmente deberá informar a la persona usuaria a este respecto. En ambos casos deberá dejar constancia sucinta de todas las comunicaciones en el expediente y de las razones para extender el plazo, de la manera más detallada en el informe referido.

Artículo 28.- Del alcance del informe final de investigación

Si en la investigación efectuada por la Contraloría de Servicios se detectan faltas o irregularidades en la prestación del servicio atribuibles a la o el funcionario, respecto de la relación de servicio o los principios que sustentan u orientan las relaciones entre la persona usuaria con la Administración, éstas se pondrán en conocimiento del o la Jerarca por medio de un informe final de investigación, para que determine si procede la aplicación del régimen disciplinario, todo conforme el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes y demás normativa atinente y en respeto a las garantías del debido proceso.

Artículo 29.- Del cierre de la investigación

Debidamente atendido el asunto o solucionado el problema planteado por la persona interesada, la Contraloría de Servicios procederá con el cierre de su intervención, dejando la debida constancia en el registro y disponiendo su archivo.

Artículo 30.- Suspensión de la tramitación de una gestión

La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción o trámite de una gestión cuando tenga conocimiento de que es objeto de investigación por parte de otra instancia administrativa o judicial competente para resolver, o bien, por solicitud de la persona usuaria.

Artículo 31.- De las investigaciones de oficio

Corresponde a la Contraloría de Servicios tramitar las investigaciones que se le asignen en forma especial por parte del Defensor o Defensora de los Habitantes o bien, aquéllas que de oficio estime oportunas en el marco de sus competencias, para el mejoramiento de la calidad del servicio de la institución. Con fundamento en estas investigaciones de oficio, la Contraloría de Servicios elaborará informes con recomendaciones que presentará ante el o la Defensora de los Habitantes para la adopción de políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz en favor de los y las habitantes.

Artículo 32.- Del seguimiento a las recomendaciones que emite la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios podrá realizar todos aquellos trámites y procedimientos necesarios para vigilar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes que emita y requieran seguimiento, conforme el presente reglamento y demás disposiciones vigentes.

CAPITULO VI Obligaciones del o la Jerarca

ARTÍCULO 33.- Informe anual del o la Defensora de los Habitantes

El o la Defensora de los Habitantes deberá presentar ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, un informe anual de las acciones desarrolladas por la institución, producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.

Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

ARTÍCULO 34.- Asignación de recursos

Para el cumplimiento de sus funciones, el o la Defensora deberá dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que ésta brinda, le dotará de un mínimo de dos funcionarios, incluida el o la Contralora de Servicios.

CAPITULO VII Disposiciones finales

Artículo 35.- De la presentación de informes de labores por parte de la Contraloría de Servicios ante el Defensor o Defensora de los Habitantes

Para conocimiento del Defensor o Defensora, la Contraloría de Servicios remitirá un informe de los casos atendidos y resueltos al final de cada mes. Asimismo, deberá presentar el informe anual de labores y demás instrumentos ante el o la Jerarca de la institución para su aval, así como ante la

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, conforme lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

La omisión en la presentación de los informes señalados, acarreará responsabilidad administrativa disciplinaria, según las circunstancias que deberán conocerse en respeto de las garantías del debido proceso.

Artículo 36.- De la aplicación supletoria de normativa vigente

Los aspectos que no se encuentren contemplados en el presente reglamento, serán regulados de manera supletoria por las disposiciones de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento.

Artículo 37.- De la vigencia del Reglamento

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

CAPÍTULO VIII Disposiciones transitorias

Única.- Del Sistema Informático de Registro

Hasta tanto la Administración, a través del Departamento de Informática, no provea a la Contraloría de Servicios institucional el sistema de registro electrónico previsto en el presente Reglamento, la Contraloría de Servicios deberá llevar un registro físico de toda la actividad propia de su competencia.

PUBLÍQUESE. Dado en San José, a las once horas y quince minutos del seis de abril de dos mil dieciocho. **Juan Manuel Cordero González, Defensor de los Habitantes en funciones.**

