

N° 39096-PLAN

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE PLANIFICACIÓN NACIONAL
Y POLÍTICA ECONÓMICA

En ejercicio de las facultades y regulaciones establecidas en los artículos 140 incisos 3), 8) y 18) y 146 de la Constitución Política; 25.1 y 27.1 de la Ley General de la Administración Pública (N° 6227 de 2 mayo de 1978); 1 inciso c), 3 y 16 de la Ley de Planificación Nacional (N° 5525 de 2 de mayo de 1974); la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (N° 9158 de 8 de agosto de 2013); 4 inciso a), 5 y 50 de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (N° 7600 de 2 de mayo de 1996); 4, 5 y 10 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220 de 4 de marzo de 2002), 1 y 2 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición (N° 9097 de 26 de octubre de 2012) y los artículos 40 inciso d) y 43 del Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación (N° 37735-PLAN de 6 de mayo de 2013).

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.

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 la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

IV.—Que es necesario 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 (N° 9158 de 8 de agosto de 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.—Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley No. 9158, se procede a su reglamentación.

VII.—Que el presente Reglamento contribuye a dotar al sector público de un instrumento que le permite atender eficiente y eficazmente las demandas y aspiraciones de la población.

VIII.—Que de conformidad con el artículo 12 bis del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012) se procedió a llenar el Formulario de Evaluación Costo Beneficio en la Sección I denominada Control Previo de Mejora Regulatoria, siendo que el mismo dio resultado negativo y que la propuesta no contiene trámites ni requerimientos. **Por tanto,**

DECRETAN:

Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.—**Objeto del Reglamento.** El presente instrumento normativo tiene por objeto reglamentar el ámbito de aplicación, la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, conforme lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Artículo 2.—**Definiciones y Acrónimos.** En el presente instrumento se entenderá por:

- a) **La LEY:** La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- b) **MIDEPLAN:** El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- c) **La o las CONTRALORIA (S):** La(S) Contraloría(S) de Servicios.
- d) **El SISTEMA:** El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- e) **La SECRETARÍA TÉCNICA:** La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- f) **La o el CONTRALOR:** La persona contralora de servicios.
- g) **La o el SUBCONTRALOR:** La persona subcontralora de servicios.
- h) **La o las PERSONA (S) USUARIA (S):** Las personas físicas o jurídicas o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que prestan las organizaciones públicas.

Artículo 3°—**Ámbito de aplicación.** El presente reglamento es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.

También será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones, a las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y a las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban en el SISTEMA su CONTRALORIA.

Se exceptúan de la aplicación del presente Reglamento, las Contralorías de Servicios de Salud, tanto públicas como privadas, las cuales se regirán por lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados (N°8239 de 2 de abril de 2002).

CAPÍTULO II

Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Artículo 4°—**Misión del SISTEMA.** El SISTEMA tiene como misión servir como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense, propiciando la participación y empoderamiento de las PERSONAS USUARIAS en cada uno de los servicios que brindan a la sociedad las diversas instituciones públicas, así como la adopción de políticas de calidad de los servicios en las organizaciones.

Artículo 5°—**Conformación del SISTEMA.** El SISTEMA estará integrado por MIDEPLAN como ente rector, la SECRETARÍA TÉCNICA, las CONTRALORÍAS inscritas y aquellas que las instituciones públicas inscriban o que tengan obligación de inscribirse y las PERSONAS USUARIAS de los servicios públicos de dichas instituciones.

CAPÍTULO III

De la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de contralorías de servicios

Artículo 6°—**LA SECRETARÍA TÉCNICA.** La SECRETARÍA TÉCNICA es un órgano adscrito a MIDEPLAN, encargada de la administración del SISTEMA. Se entenderá por la administración del SISTEMA lo correspondiente a la gestión, supervisión de sus componentes y asesoría, velando por el adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 2 de la LEY.

La SECRETARÍA TÉCNICA cumplirá con las disposiciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y con los lineamientos de gestión emitidos por MIDEPLAN para la atención de las PERSONAS USUARIAS, de tal manera que reúna las condiciones necesarias para la debida atención de las personas usuarias.

Artículo 7°—**Funciones de la SECRETARÍA TÉCNICA.** Además de las indicadas en el artículo 9 de la LEY, la SECRETARÍA TÉCNICA tendrá que:

1. Confeccionar y facilitar las guías para la elaboración de los siguientes instrumentos: del Plan Anual de Trabajo, del Informe Anual de Labores de las CONTRALORÍAS, del Informe de las recomendaciones de las CONTRALORÍAS al Jerarca, del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre acciones realizadas producto de las recomendaciones, del Reglamento Interno de Funcionamiento y de otras que se requieran según lo establecido en la LEY, las cuales serán actualizadas y publicadas oportunamente.
2. Solicitar, con base en el artículo 9° inciso 9) de la LEY cuando se considere necesario, los informes anuales de las diversas CONTRALORÍAS presentados a los jerarcas respectivos hayan sido o no avalados.
3. Instar, con base en el artículo 9° inciso 4) de la LEY, a las y los Jerarcas, Gerentes y Directores Ejecutivos de las Organizaciones citadas en el artículo 12 de la LEY para que doten a sus Contralorías de Servicios de los recursos necesarios (humano, financiero, tecnológico y logístico) para que puedan cumplir a cabalidad con el mandato establecido en los artículos 14 y 17 de la LEY. Para el logro de esta función, la SECRETARÍA TÉCNICA solicitará a las y los Jerarcas, Gerentes y Directores Ejecutivos informes semestrales en los

que se demuestren, de forma detallada, las acciones tomadas a lo interno de sus Organizaciones para dotar a sus Contralorías de Servicios de los recursos necesarios

Artículo 8°—**Asignación de recursos.** La SECRETARÍA TÉCNICA contará con el recurso humano necesario para la ejecución de las labores administrativas y profesionales, así como con los recursos económicos, materiales y tecnológicos, a fin de cumplir en forma eficiente y eficaz con sus responsabilidades de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la LEY.

CAPÍTULO IV

De las contralorías de servicios

Artículo 9°—**Creación Preceptiva y Facultativa de la CONTRALORÍA.** De conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 12 de la LEY:

1. Se creará de forma preceptiva la CONTRALORÍA en los Ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno.
2. Se creará de forma facultativa la CONTRALORÍA en los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E), las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las Universidades Estatales, las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos. Si el jerarca decide no crear o no mantener la CONTRALORÍA dentro del SISTEMA deberá emitir un acto motivado dirigido al órgano rector del SISTEMA, indicando las razones de interés público que justifican, fundamentan y respaldan dicha decisión. Además, deberá indicar cómo se atenderán las inconformidades de las PERSONAS USUARIAS.
3. Se exceptúan de la creación de la CONTRALORÍA las organizaciones que brindan servicios de salud pública o privada de conformidad con el artículo 3 de la LEY y el artículo 3 del presente reglamento.

Artículo 10.—**Independencia de la CONTRALORÍA.** Los jerarcas de las instituciones que cuenten con la CONTRALORÍA de conformidad con la LEY, no podrán tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la o el CONTRALOR en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11.—**Funciones de la CONTRALORÍA.** Además de las indicadas en el artículo 14 de la LEY, la CONTRALORÍA tendrá las siguientes funciones:

1. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
2. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la PERSONA USUARIA la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la LEY.

Artículo 12.—**Justificación por ausencia de aval al Informe anual de labores.** El jerarca institucional deberá justificar ante la SECRETARÍA TÉCNICA las razones por las cuales no avala el Informe anual presentado por la CONTRALORÍA; para lo cual contará con un plazo de 15 días, a partir de la fecha en que dicho informe le fue presentado.

Artículo 13.—**Seguimiento a las recomendaciones de la CONTRALORÍA.** Cuando la CONTRALORÍA emita una recomendación a una o varias unidades organizacionales respecto de los servicios institucionales, éstas deberán tramitarla con la celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan, conforme lo que

disponga en lo conducente la LEY, así como el reglamento interno de cada CONTRALORÍA. Asimismo, la CONTRALORÍA velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas y en forma periódica evaluará la efectividad de las mismas, de lo cual informará lo pertinente al jerarca institucional cuando se estime necesario.

Artículo 14.—**Estructura mínima de la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA, además de la o el CONTRALOR, al menos contará con el recurso humano mínimo establecido en el artículo 17 de la LEY. Si la institución no tiene el contenido presupuestario para la creación de plazas, podrá reubicar a funcionarios actuales que se requieren en la CONTRALORÍA y que cumplan con el perfil y los requisitos pertinentes conforme a lo establecido en los artículos 21 y 25 de la LEY.

La CONTRALORÍA deberá desarrollarse y organizarse conforme las regulaciones que indica la LEY para velar por el efectivo cumplimiento de sus funciones, considerando la naturaleza tanto de la organización como del servicio público que presta a las PERSONAS USUARIAS.

Artículo 15.—**Ubicación física de la CONTRALORÍA.** El área de atención de la CONTRALORÍA además de cumplir con lo establecido en el artículo 18 de la LEY, debe ajustarse a las disposiciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, así como a los lineamientos de gestión emitidos por MIDEPLAN para el funcionamiento de las CONTRALORÍAS y publicados en su sitio en internet.

Artículo 16.—**Reglamento interno de funcionamiento.** El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORÍA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARÍA TÉCNICA.

CAPÍTULO V

Del contralor y subcontralor de servicios

Artículo 17.—**Nombramiento de la o el CONTRALOR.** El nombramiento de la o el CONTRALOR, así como la nomenclatura del puesto dentro del Manual de Puestos y en su caso de Estructura y Funciones de cada organización, se hará conforme con los requisitos establecidos en los artículos 20 y 21 de la LEY.

Artículo 18.—**Requisitos para el nombramiento de la o el CONTRALOR.** Además de los requisitos indicados en el artículo 21 de la LEY, la o el CONTRALOR, deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener 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.
2. Demostrar un comportamiento ético de acuerdo a los valores y principios de la organización.
3. Poseer el grado de licenciatura o maestría en una carrera afín con las competencias y funciones de la institución en que ejerce.

Artículo 19.—**Funciones de la o el CONTRALOR.** Además de las indicadas en el artículo 22 de la LEY, la o el CONTRALOR tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.
2. Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.
3. Elaborar, cuando se le solicite por parte del jerarca institucional y la SECRETARÍA TÉCNICA, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.
4. Recomendar al jerarca la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta la institución, así como de procesos de modernización de los mismos.
5. Atender oportunamente las gestiones que presenten las PERSONAS USUARIAS sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos. Para ello

gestionará con las instancias responsables de brindar los servicios, la atención de las inconformidades según los plazos establecidos en la LEY y en este reglamento.

6. Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la CONTRALORÍA, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.
7. Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la CONTRALORÍA sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la CONTRALORÍA la información que les solicite al respecto.
8. Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas, para lo cual se le suministrará el equipo y las herramientas informáticas necesarias, que permitan darle trazabilidad a las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS. El Registro debe contener nombre de la PERSONA USUARIA y datos personales, oficina donde se generó el servicio o inconformidad, motivo de la inconformidad así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
9. Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la SECRETARÍA TÉCNICA con el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar al jerarca institucional y a la SECRETARÍA TÉCNICA para que tomen las acciones correspondientes.
10. Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.
11. Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS.
12. Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación PERSONA USUARIA-institución, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
13. Suministrar al jerarca institucional la información que se le requiera en la redacción de su Informe anual.

Artículo 20.—**Informe al Jerarca institucional de las recomendaciones emitidas por la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA deberá informar al jerarca cuando, según las potestades que le otorga el artículo 14 incisos 10) y 12) de la LEY, haya emitido alguna recomendación a alguna instancia responsable de la prestación de un servicio, y a la fecha de vencimiento del plazo, otorgado para su implementación, no se tenga evidencia de su cumplimiento. El informe indicado deberá contener al menos una descripción breve de los hechos denunciados, las acciones tomadas por la CONTRALORÍA, la unidad organizacional interna responsable de la implementación y las recomendaciones dadas. Corresponderá al jerarca tomar las medidas internas respectivas.

Artículo 21.—**Potestades del CONTRALOR.** Además de las indicadas en el artículo 23 de la LEY, el CONTRALOR tendrá las siguientes potestades:

1. En concordancia con el artículo 23 inciso 1) y 2) de la LEY, podrá solicitar a cualquier instancia interna de la organización, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. En caso de que no se atienda la solicitud se aplicará lo establecido en el artículo 44 de la LEY.
2. Requerir por parte de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias para el cumplimiento cabal de sus funciones.

Artículo 22.—**De la o el SUBCONTRALOR.** Según las necesidades institucionales y con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las CONTRALORÍAS podrán contar con el puesto de SUBCONTRALOR, el cual dependerá directamente de la o el CONTRALOR quien le asignará sus tareas y funciones. Se le nombrará en un puesto acorde a la Clasificación Institucional, para lo cual se creará la nomenclatura del puesto SUBCONTRALOR

dentro del Manual de Puestos y en su caso de Estructura y Funciones de cada organización y conforme a los requisitos establecidos en la LEY.

Artículo 23.—**Impedimento de nombramientos.** Los nombramientos de los puestos de CONTRALOR Y SUBCONTRALOR, conforme a lo dispuesto en los artículos 20, 21, 24 y 25 de la LEY, no podrán hacerse bajo la modalidad de puestos de confianza ni por encargo o recargo de funciones.

Artículo 24.—**Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la o el CONTRALOR Y SUBCONTRALOR.** Cuando la o el CONTRALOR o SUBCONTRALOR posean una prohibición para ejercer sus funciones conforme lo estipula el artículo 27 inciso 2) de la LEY y no puedan conocer, participar o intervenir en un asunto, deberán dejar constancia escrita en el expediente mediante acta, oficio o informe respectivo.

CAPÍTULO VI

Calidad y control de los servicios organizacionales

Artículo 25.—**Promoción de políticas de calidad de los servicios.** Es responsabilidad del jerarca de cada institución a la que le sea aplicable la LEY, apoyar la gestión de las CONTRALORÍAS en su función de evaluar los servicios de la institución y coadyuvar en la adopción de políticas de mejora de la calidad en su prestación, conforme se establece en los artículos 14 inciso 13), 33), 34) y 35) de la LEY.

Artículo 26.—**Políticas de calidad.** El jerarca de cada institución miembro del SISTEMA deberá implementar políticas de calidad en los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS y las CONTRALORÍAS deberán participar en este proceso. En el cumplimiento de esta responsabilidad, las CONTRALORÍAS brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo de esas políticas, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios para dicho fin.

Artículo 27.—**Estándares de calidad de los servicios organizacionales.** Es responsabilidad del jerarca de cada institución a la que le sea aplicable la LEY, establecer estándares de calidad de los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS. En el cumplimiento de esta responsabilidad, las CONTRALORÍAS brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo de esos estándares, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios para dicho fin.

Artículo 28.—**Fiscalización de estándares de calidad.** Conforme con las funciones señaladas en el artículo 14 y lo dispuesto en el artículo 34 de la LEY, la CONTRALORÍA velará para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos por cada institución. En este proceso la CONTRALORÍA podrá informar al jerarca cuando exista algún incumplimiento o falta de aplicación de los mismos, por parte de las unidades organizacionales internas pertinentes.

Artículo 29.—**Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.** Para los procesos de mejoramiento continuo de los servicios, la CONTRALORÍA, como unidad asesora del jerarca, coadyuvará en la elaboración de los instrumentos y técnicas pertinentes de gestión de calidad para la formulación de dichos procesos.

Artículo 30.—**Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.** La aprobación de los lineamientos de política pública para el mejoramiento del servicio que proponga la SECRETARÍA TÉCNICA, corresponderá al máximo jerarca de cada institución. Los mismos estarán acorde con los lineamientos de eficiencia, gestión pública y modernización del Estado para el Sector Público emitidos por MIDEPLAN, como ente rector del Sistema Nacional de Planificación. En caso de que la institución, en función de la autonomía administrativa de que goce, no considere aplicables dichos lineamientos de acuerdo con su gestión y a la naturaleza propia de sus servicios públicos, deberá proponer justificadamente sus propios lineamientos, los cuales deberán ser acordes con los principios de eficiencia, gestión pública y modernización, y deberán ser presentados a la SECRETARÍA TÉCNICA, previa aprobación final por parte del jerarca institucional, de conformidad con lo establecido en los artículos 12 y 36 de la LEY.

CAPÍTULO VII

Obligaciones del jerarca

Artículo 31.—**Informe anual del jerarca de cada organización.** La CONTRALORÍA es un órgano asesor del jerarca y tiene independencia funcional y de criterio, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la LEY, ésta no deberá intervenir en la formulación de este informe. No obstante, podrá suministrar la información pertinente para su elaboración.

Artículo 32.—**Contenido del informe elaborado por el jerarca.** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 de la LEY, el informe deberá hacer referencia, a las recomendaciones emitidas por la CONTRALORÍA al jerarca y a los casos establecidos en el artículo 14 incisos 10) y 12) de la LEY, indicando las que no fueron avaladas y las razones que justifiquen dicha decisión.

CAPÍTULO VIII

Procedimientos para la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios

Artículo 33.—**Gestión de la PERSONA USUARIA ante la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA servirá de enlace entre la PERSONA USUARIA y la institución para buscar una solución adecuada a la gestión por ella presentada, relativa a la prestación de los servicios institucionales. Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva, podrá plantear ante la CONTRALORÍA, inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, respecto a la prestación de los servicios que brinda la institución a las PERSONAS USUARIAS, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Artículo 34.—**Requisitos para la presentación de una gestión ante la CONTRALORÍA.** Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal, ante la CONTRALORÍA son los siguientes:

1. Identificación de la PERSONA USUARIA.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
4. Pretensión.
5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.

Artículo 35.—**Denuncias anónimas.** Para el caso de las denuncias anónimas, la CONTRALORÍA valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la CONTRALORÍA 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.

Artículo 36.—**Confidencialidad de la PERSONA USUARIA.** La PERSONA USUARIA podrá solicitar a la CONTRALORÍA que se resguarde su identidad respecto de terceros; esto, implicará que su identidad no trascienda más allá del ámbito propio y específico de la CONTRALORÍA, para lo cual deberá tomar las medidas de seguridad y privacidad necesarias, siendo que ninguna otra instancia interna o externa a la institución, incluida cualquier instancia jerárquica superior, institución pública o privada, podrá tener conocimiento en ningún momento de la identidad de la persona usuaria denunciante o quejosa, salvo en aquellos casos que la ley determine.

Artículo 37.—**Deberes de la PERSONA USUARIA.** Además de los establecidos en el artículo 30 de la LEY, la PERSONA USUARIA tendrá los siguientes deberes, para el mejor funcionamiento del SISTEMA:

1. Mostrar el debido respeto hacia el funcionario público en el momento en que le brinda el servicio. El incumplimiento de este deber será penado conforme con lo establecido los artículos 311 y 316 del Código Penal.
2. Acatar las normas establecidas para el ingreso a las instituciones.

Artículo 38.—**Traslado de gestiones.** Las gestiones que se presenten ante la CONTRALORÍA que luego de un análisis previo y/o acto motivado, no correspondan a las funciones y atribuciones propias de ésta, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la LEY, serán trasladadas para su atención a las instancias internas o externas correspondientes.

Artículo 39.—**Plazos para el trámite de gestiones en la CONTRALORÍA.** En cuanto a la atención de plazos la institución diligenciará la petición de la PERSONA USUARIA a la mayor brevedad posible, de acuerdo con el contexto de la situación planteada, sin perjuicio de lo establecido por el artículo 43 de la LEY.

Artículo 40.—**Derogatoria.** Derógase el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN de 27 de mayo de 2008, publicado en *La Gaceta* N°127 de 2 de julio de 2008.

Artículo 41.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los veintiocho días del mes de abril del año dos mil quince. Publíquese

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—La Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, Olga Marta Sánchez Oviedo.—1 vez.—O. C. N° 25676.—Solicitud N° 8625.—(D39096-IN2015049360).