



PODER EJECUTIVO

**DECRETO 41371-C**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Y LA MINISTRA DE CULTURA Y JUVENTUD

En uso de las facultades que le confieren los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política, 25.1 y 28.2.b) de la Ley Nº 6227, Ley General de la Administración Pública del 2 de mayo de 1978, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, N°9158 del 08 de agosto del 2013, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 39096-Plan del 28 de abril del 2015.

*Considerando:*

1º—Que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 del 8 de agosto del 2013, tiene como fin regular la creación, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que competen a las organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema, de conformidad con esta Ley, coadyuvando con la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.

2º—Que mediante Decreto Ejecutivo Nº 39096-PLAN del 28 de abril del 2015, se emitió el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

3º—Que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, crea las Contralorías de Servicios, como Órganos Adscritos al Jerarca Institucional, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las entidades públicas.

4º—Que el artículo 19 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, dispone que las Contralorías de Servicios deben estar regidas por un Reglamento Interno para su funcionamiento.

5º—Que en razón de lo anterior, resulta necesario emitir un Reglamento que regule la actividad de la Contraloría de Servicios dentro del Ministerio de Cultura y Juventud y su alcance en relación con sus Órganos Desconcentrados, de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento. **Por tanto,**

Decretan:

**Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de**

**Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud**

**y sus Órganos Desconcentrados**

CAPÍTULO I

**Disposiciones Generales**

Artículo 1º—**Objeto del Reglamento.** El presente Reglamento tiene como objeto reglamentar el ámbito de potestades y competencias conferidas a la Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados, para la atención de todos los asuntos sometidos a su conocimiento, de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios y su Reglamento.

Artículo 2º—**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

**Contraloría:** Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados.

**Persona Contralora:** Es la persona que estará a cargo de la Contraloría de Servicios.

**Ley:** Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

**Máximo Jerarca:** La Ministra de Cultura y Juventud. En el caso de los Órganos Desconcentrados, el máximo Jerarca que disponga su Ley de Creación, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley General de la Administración Pública y demás normativa jurídica aplicable.

**Ministerio:** Ministerio de Cultura y Juventud.

**Órganos Desconcentrados:** Entidades del Ministerio que cuentan con su propia personería jurídica e independencia funcional y presupuestal.

**Reglamento:** Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

**Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

**Sistema:** Sistema Nacional de Contralorías de Servicio que está integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), las Contralorías de Servicios inscritas y las personas usuarias de los servicios de las Contralorías de Servicios.

**Persona Subcontralora:** Persona que tendrá a su cargo la Subcontraloría de Servicios.

**Persona Usuaria:** Son todas aquellas personas físicas, incluidos los menores de edad, o jurídicas que acceden a los servicios del Ministerio y que realizan gestiones ante la Contraloría de Servicios, sobre los servicios recibidos.

**Persona Usuaria Externa:** Es la persona de la sociedad en general que accede externamente a los servicios que brinda la Institución.

**Persona Usuaria Interna:** Es el funcionario o servidor público del Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, que accede a los servicios que brinda la institución a lo interno de la misma.

CAPÍTULO II

**De la Contraloría de Servicios**

Artículo 3º—**Concepto.** La Contraloría es un Órgano Asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda esta Cartera Ministerial y sus Órganos Desconcentrados. También apoya, complementa, guía y asesora a los Jerarcas o encargados en la toma de sus decisiones, en procura de incrementar la efectividad en el logro de los objetivos que se persiguen, así como la calidad en los servicios prestados.

Además tiene como fin promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan el Ministerio y los Órganos Desconcentrados, promoviendo la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan.

Artículo 4º—**Ubicación Física.** 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 su funcionamiento.

Artículo 5º—**Independencia Funcional de la Contraloría.** La Contraloría está adscrita al Jerarca Ministerial, pero en el desarrollo de su labor conserva su independencia funcional y de criterio, podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios, o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6º—**Deber de Colaboración de las Instancias Institucionales.** Cuando la Contraloría así lo solicite, para el cumplimiento cabal de sus funciones, las personas funcionarias de las diferentes instancias del Ministerio o de sus Órganos Desconcentrados, le deben brindar, en el plazo establecido en el artículo 27 del presente Reglamento, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias, así como los informes, datos y documentos pertinentes, salvo que se trate de secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico.

La negativa o negligencia de las personas funcionarias de atender los requerimientos de la Contraloría, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente, para lo cual se enviará la documentación e información respectiva al Jerarca Ministerial o del Órgano Desconcentrado, para lo que corresponda.

CAPÍTULO III

**De las Obligaciones del Jerarca Ministerial**

Artículo 7º—**Asignación de Recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones, el Jerarca deberá dotar a las Contralorías de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, les dotará con carácter exclusivo, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la Contraloría.

Artículo 8º—**Informe Anual.** El Jerarca deberá presentar, ante la Secretaría Técnica del Sistema, un informe anual de las acciones desarrolladas por la entidad, producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría, 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 9º—**Ejercicio de la Potestad Disciplinaria.** Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios, así como las faltas señaladas en el artículo 6 de este Reglamento, serán trasladadas por las Contralorías al Jerarca competente, para la eventual aplicación del régimen disciplinario.

Artículo 10.—**Aprobación de Lineamientos de Política Pública.** Corresponderá al Jerarca la aprobación de los lineamientos y las directrices de política pública para el mejoramiento del servicio, que proponga la Secretaría Técnica como Órgano Administrador del Sistema.

Una vez aprobados, los lineamientos y las directrices deberán publicarse en el diario oficial La Gaceta y el Jerarca será el responsable de su cumplimiento.

CAPÍTULO IV

**Funciones y Potestades de la Contraloría**

Artículo 11.—A la Contraloría le corresponde atender las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y felicitaciones que presenten, tanto las personas usuarias internas como externas, con respecto a los servicios que brinda el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados.

Artículo 12.—De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley, la Contraloría tendrá estrictamente a su cargo, las siguientes funciones:

a-  Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrecen el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, sus procedimientos y los modos de acceso.

b-  Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública, emitidos en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y responda a las necesidades específicas del Ministerio y de sus Órganos Desconcentrados.

c-  Presentar al Jerarca un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica.

d-  Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del Jerarca. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

e-  Elaborar y proponer al Jerarca, los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

f-  Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría sobre los servicios que brinda el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley y en este Reglamento.

g-  Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, dentro de los plazos establecidos.

h-  Evaluar la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia, por parte del Ministerio y sus Órganos Desconcentrados.

i-   Promover ante el Jerarca, o ante las Unidades Administrativas y Técnicas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites, con el fin de propiciar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados.

j-   Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la Administración respecto de los servicios que brinda, con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.

k-  Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría, así como de las recomendaciones y las acciones acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

l-   Informar al Jerarca cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

m- Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las Unidades Administrativas y Técnicas.

n-  Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría.

o-  Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones del Ministerio y sus Órganos Desconcentrados.

p-  Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las personas usuarias relativas a la prestación del servicio, siempre que sea posible, de acuerdo con la naturaleza del servicio.

q-  Tomar las acciones necesarias con el fin que la instancia respectiva 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 el Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, y ésta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley.

Artículo 13.—**Conclusiones y Recomendaciones de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias, las que se sustentarán en la normativa interna, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

Artículo 14.—**Seguimiento a las Recomendaciones de la Contraloría.** Cuando la Contraloría emita una recomendación a una o varias instancias con respecto a los servicios institucionales, éstas deberán tramitarla con la celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan. 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.

Si la Jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, ésta o la persona Contralora deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico, para la toma de decisiones.

CAPÍTULO V

**De la Persona Contralora de Servicios**

Artículo 15.—**Nombramiento de la Jefatura de la Contraloría.** La Contraloría de Servicios estará a cargo de una persona Contralora, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la Dirección General del Servicio Civil.

El cargo de persona Contralora no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, un funcionario regular del Ministerio o del Órgano Desconcentrado, que ocupe una plaza dentro del Régimen del Servicio Civil.

Artículo 16.—**Requisitos.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley, la Persona Contralora debe cumplir con 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 el Ministerio o el Órgano Desconcentrado del que se trate.

b-  Poseer el grado de Licenciatura o Maestría.

c-  Estar incorporada al Colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.

d-  Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda el Ministerio o el Órgano Desconcentrado.

e-  Poseer reconocida solvencia moral.

Artículo 17.—**Funciones.** La Persona Contralora tendrá las siguientes funciones, de conformidad con el artículo 22 de la Ley y artículo 19 de su Reglamento:

a-  Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría.

b-  Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y la Subcontraloría, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros.

c-  Presentar el Plan de Trabajo Anual cada 30 de noviembre al Jerarca Institucional y a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, proyectando el trabajo a realizar el año próximo.

d-  Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias del Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.

e-  Asesorar al Jerarca en el campo de su competencia.

f-  Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al Jerarca, así como a las unidades o instancias responsables de brindarlos.

g-  Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios recibidos, y procurar y/o gestionar una solución a éstos.

h-  Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la Contraloría.

i-   Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios se dicten en el Ministerio o el Órgano Desconcentrado, 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.

j-   Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas.

k-  Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría.

l-   Ejecutar el presupuesto de la Oficina y de las Contralorías regionales, si las hubiera.

m- Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Técnica en el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar al Jerarca institucional y a la Secretaría Técnica, para que tomen las acciones correspondientes.

n-  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.

o-  Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.

p-  Elaborar, cuando se lo solicite el Jerarca Institucional y la Secretaría Técnica, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.

q-  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, procesos de modernización y mecanismos para su evaluación.

r-   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.

s-  Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros Órganos a nivel institucional, cuando la función de éstos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.

t-   Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las personas usuarias.

u-  Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación persona usuaria-Institución, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.

v-  Suministrar al Jerarca Institucional la información que se le requiera en la redacción de su Informe anual.

w- Informar semestralmente al Jerarca Institucional sobre el trabajo realizado durante ese periodo.

x-  Presentar cada 30 de marzo del año en curso, el Informe Anual de Labores, indicando las recomendaciones giradas al Jerarca y a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.

y-  Ejecutar otras funciones establecidas en Leyes y Reglamentos.

Artículo 18.—**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 19.—**Potestades de la Persona Contralora.** La persona Contralora podrá actuar de oficio o a solicitud de parte, para ello, de conformidad con lo dispuesto por la Ley, tendrá las siguientes potestades:

a-  El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos del Ministerio y del Órgano Desconcentrado del que se trate, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de Procedimientos Administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, tal como aquella que pueda revelar el origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas, así como la relativa a la salud, la vida y la orientación sexual.

b-  Obtener de las personas funcionarias de los diferentes instancias y dependencias del Ministerio y de sus Órganos Desconcentrados, para el cumplimiento cabal de sus funciones, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias; así como los informes, datos y documentos pertinentes, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de Procedimientos Administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, tal como aquella que pueda revelar el origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas, así como la relativa a la salud, la vida y la orientación sexual.

c-  Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.

d-  Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la Administración activa.

e-  Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras Contralorías de Servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

CAPÍTULO VI

**De la Persona Subcontralora de Servicios**

Artículo 20.—**Nombramiento.** Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, la Contraloría podrá contar con una persona Subcontralora de servicios.

Artículo 21.—**Requisitos.** La persona Subcontralora deberá tener los siguientes requisitos:

a-  Al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en el Ministerio o el Órgano Desconcentrado para el que labora.

b-  Poseer el grado de Licenciatura o Maestría.

c-  Estar incorporada al Colegio respectivo, cuando éste se encuentre constituido legalmente.

d-  Tener experiencia y conocimientos con respecto al servicio que brinda el Ministerio o el Órgano Desconcentrado.

e-  Poseer reconocida solvencia moral.

Artículo 22.—**Funciones.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley, la persona Subcontralora, tendrá las siguientes funciones:

a-  Ejecutar las funciones que la persona Contralora le delegue.

b-  Sustituir a la persona Contralora en sus ausencias temporales o definitivas, ésta última hasta que se nombra la persona titular.

c-  Supervisar las actividades de la Contraloría que determine la persona Contralora.

d-  Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.

e-  Brindar asesoría a diferentes personas e instancias del Ministerio y sus Órganos Desconcentrados, en el campo de su competencia.

f-  Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.

g-  Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en la Ley y su Reglamento.

h-  Supervisar la actualización de los registros de todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas en la Contraloría. Este Registro debe contener: nombre de la Persona Usuaria y datos personales, oficina donde se generó el servicio que originó la gestión ante la Contraloría, motivo de la gestión, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

Estos registros deben estar disponibles para la Persona Usuaria, quien podrá accesar a todas las gestiones que se han realizado al respecto y las recomendaciones para la mejora continua de estos servicios.

i-   Ejecutar otras funciones establecidas en Leyes y Reglamentos.

Artículo 23.—**Limitaciones:** En el ejercicio de su labor, la persona Contralora y Subcontralora tendrán las siguientes limitaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley:

a-  Desempeñar otro cargo público, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que al efecto disponga la normativa que regula lo concerniente a este tema.

b-  Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive, o en los que éstos tengan interés directo o indirecto.

Artículo 24.—**Cese de funciones.** La persona Contralora así como la Subcontralora, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales previstas en el artículo 28 de la Ley:

a-  Renuncia del cargo.

b-  Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso.

c-  Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en la Ley y en este Reglamento.

d-  Por haber sido condenada en sentencia firme, por la Comisión de Delito Doloso.

e-  Por otras faltas a sus deberes, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, el Código de Trabajo y demás Leyes y Reglamentos supletorias y conexas.

CAPÍTULO VII

**Procedimientos para la presentación y atención de gestiones**

**ante la Contraloría de Servicios**

Artículo 25.—**Medios para Interponer las Gestiones ante la Contraloría.** Las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, se podrán presentar de forma verbal o escrita, de manera personal o por los diferentes medios disponibles, teléfono, fax, correo electrónico convencional, mediante la fórmula de denuncias que aparece en la página Web del Ministerio y en la página Web de la Contraloría.

También se podrán realizar por los buzones que se instalarán en lugares visibles de fácil acceso, mediante las boletas que estarán disponibles.

Artículo 26.—**Confidencialidad de la Identidad de la Persona Usuaria.** Al presentar su gestión ante la Contraloría, la persona usuaria podrá solicitar que se proteja su identidad, para lo cual se deberán 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 su identidad, salvo en aquellos casos que la ley u orden judicial lo determine.

Artículo 27.—**Plazos.** La Contraloría deberá atender las gestiones que se presenten, acatando el procedimiento y los plazos establecidos en el artículo 43 de la Ley.

Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría.

Las instancias o las unidades del Ministerio y de sus Órganos Desconcentrados, ante la petición planteada por la Contraloría, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder a ésta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, para lo que se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder.

Una vez recibida la respuesta de la Administración, la Contraloría responderá a la persona usuaria, en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso que la Administración no responda en dicho plazo, la Contraloría elevará el asunto al Jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según la complejidad de la gestión realizada.

Artículo 28.—**Procedimiento.** El procedimiento a seguir en cada investigación que surge a partir de la interposición de una inconformidad, deberá ser expedito, claro, eficaz, abriendo un expediente con la información recabada y la recomendación generada enviada y sometida a la valoración y aplicación o no del Jerarca.

Artículo 29.—**Requisitos para la Presentación de una Gestión ante la Contraloría.** Las gestiones presentadas ante la Contraloría, deben contener los siguientes requisitos:

a-  Identificación de la Persona Usuaria.

b-  Residencia y lugar para recibir notificaciones.

c-  Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.

d-  Pretensión.

e-  Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.

f-  Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la persona usuaria bastará la presentación de la cédula de identidad, en el caso de los nacionales y el pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes, si se trata de personas extranjeras.

Artículo 30.—**Denuncias Anónimas.** Para el caso de las denuncias anónimas, la Contraloría valorará su admisibilidad y trámite, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

a-  Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.

b-  Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.

c-  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 a la instancia competente de la Institución, con el fin que se realicen las gestiones disciplinarias que correspondan, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley.

Artículo 31.—**Deberes de la Persona Usuaria.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, la Persona Usuaria tendrá los siguientes deberes:

a-  Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría.

b-  Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.

c-  Hacer un uso adecuado de los servicios.

d-  Dirigirse con respeto a los funcionarios públicos que brindan los servicios.

CAPÍTULO VIII

**Calidad y Control de los Servicios Organizacionales**

Artículo 32.—**Promoción de Políticas de Calidad de los Servicios.** Es responsabilidad del Jerarca apoyar la gestión de la Contraloría 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.

Artículo 33.—**Políticas de Calidad.** Las Contralorías deben participar en el proceso que realice el Jerarca Institucional, en la implementación de políticas y estándares de calidad, brindando la colaboración y asesoría.

Artículo 34.—**Fiscalización de Estándares de Calidad.** Conforme con las potestades señaladas en este Reglamento, y lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley, la Contraloría velará para que la Administración realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos. 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 Internas pertinentes.

Artículo 35.—**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 36.—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José a los dieciocho días del mes de setiembre del dos mil dieciocho.

CARLOS ALVARADO QUESADA.—La Ministra de Cultura y Juventud, Sylvie Durán Salvatierra.—1 vez.—O.C. N° 3400035176.—Solicitud N° 020-2018.—( IN2018296132 ).