

# REGLAMENTOS

[LA GACETA N° 25 DEL 5 DE FEBRERO DEL 2009](#)

## PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de las facultades y regulaciones establecidas en los artículos 140, incisos 3), 8) y 18) y 146 de la Constitución Política, de 7 de noviembre de 1949, artículos 25.1 y 27.1 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 de 2 mayo de 1978, el artículo 16 de la Ley de Planificación Nacional, Ley N° 5525 de 2 de mayo de 1974.

### Considerando:

I.—Que es deber del Poder Ejecutivo cumplir con el 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 impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos.

III.—Que deben establecerse 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.

IV.—Que el decreto ejecutivo 34587-PLAN del 27 de mayo del 2008, publicado en *La Gaceta* 127 del 2 de julio del 2008, establece la obligatoriedad de que las Contralorías de Servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento y acatamiento dentro de la administración

ACUERDAN:

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN

NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

TITULO I

### Disposiciones Generales

Artículo 1°—**Ámbito de aplicación:** El presente reglamento será aplicable a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, en adelante CNE, la que debe velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan sus diferentes dependencias administrativas y técnicas, de acuerdo a sus competencias funcionales.

Artículo 2°—**Derechos del ciudadano:** Es un derecho de todos los ciudadanos de la República recibir de parte las instituciones del Sector Público servicios de óptima calidad. Además las personas físicas o jurídicas tienen el derecho de plantear inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias, respecto de los servicios que reciben de las instituciones del sector público y sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la protección de este derecho de los ciudadanos, la gestión de la CNE deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia y

eficacia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los usuarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 3º—**Definiciones:**

- a- **Contraloría de Servicios:** Es un órgano encargado de la servir como mecanismo de comunicación entre los usuarios y la CNE, con el fin de procurar el buen funcionamiento de los servicios públicos, encomendados por ley.
- b- **Usuario:** Toda persona que visita y utiliza los servicios que ofrece la CNE.
- c- **Servicio:** Concepto intangible, que se manifiesta a la hora de la interacción entre el usuario y el servidor público, en este caso encaminado a la satisfacción de un fin público afín con la labor institucional.

TITULO II.

**Creación y Conformación de la Contraloría de Servicios**

**de la Comisión Nacional de Prevención de**

**Riesgos y Atención de Emergencias.**

Artículo 4º—**Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Emergencias:** Crease la Contraloría de Servicios de la CNE, como una dependencia para promover -con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que ofrece la CNE, la cual dependerá de la Junta Directiva de la CNE, según lo dispuesto en el artículo nueve del Decreto N° 34587- PLAN

Artículo 5º—**Potestades:** Todas las instancias y funcionarios de la CNE, deberán prestar su colaboración y dar la información que se requiera a la Contraloría de Servicios, cuando así lo requiera esta. La negativa del funcionario, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo estipula en el Título VII de este reglamento.

El funcionario que ejerza el cargo de Contralor de Servicios para cumplir sus funciones podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) Libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, e informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.
- b) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta a la Contraloría de Servicios institucional.
- c) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas. Para estos efectos se tendrá la discrecionalidad y el deber de confidencialidad sobre el uso de toda la información requerida.

Artículo 6º—**Estructura:** La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor, cuya designación es competencia de la Junta Directiva, el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza y sin recargo de funciones. Además estará integrada por el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos, para lo cual la Administración deberá darle el recurso material y el capital humano que se requiera según lo establecido en el artículo 14 del decreto ejecutivo 34587.

Artículo 7º—**Requisitos de nombramiento:** El Contralor de Servicios deberán de contar con los siguientes requisitos:

- a) Poseer 3 años de experiencia en la institución en que labora.
- b) Poseer un grado mínimo de licenciatura.

- c) Estar incorporado(a) al Colegio respectivo cuando el mismo se encuentre legalmente constituido.

### TITULO III

#### **Objetivos, principios y funciones de la contraloría de servicios.**

Artículo 8º—**Objetivo de la Contraloría de Servicios:** Mejorar continuamente la prestación de servicios a favor del ciudadano/ usuario; así como facilitarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución a través de:

- a- La promoción de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.
- b- Dar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- c- Fomentar una cultura institucional, donde el usuario sea el eje central de su actuación.
- d- Brindar información y orientación oportuna al usuario.
- e- Promover el mejoramiento de los procesos institucionales, a través de información y propuestas de modernización del servicio para asegurar la satisfacción del usuario.

Artículo 9º—**Principios de Servicio:** La Contraloría de Servicios actuará bajo los siguientes principios mínimos:

- **Confianza:** Hacer sentir al usuario que él es el más importante eslabón del servicio que presta la institución.
- **Crecimiento:** Promover la prestación de servicios en forma eficiente, ayudando así al desarrollo de la organización.
- **Rapidez:** Contacto directo con el usuario, para canalizar la información en Pro de la mejora de los servicios y satisfacción del cliente.
- **Agilidad:** Contar con herramientas para la atención del usuario (teléfonos, buzón de sugerencia, lugar y personal de recepción de consultas o quejas).
- **Discreción:** Se garantiza la mayor discreción en el uso de la información recibida.

Artículo 10.—**Funciones de la Contraloría de Servicios:** Son funciones de las Contralorías de Servicios:

- a) Verificar que la CNE cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la institución.
- c) Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- d) Presentar al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dichos informes serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.
- e) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- f) Elaborar y proponer a la Junta Directiva para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.

- g) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
- h) Supervisar y evaluar en las entidades públicas y privadas de servicio público, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del decreto ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.
- i) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio. Para ello se deberá de coordinar con el Enlace Institucional nombrado por el Jeraarca conforme al decreto ejecutivo N° 33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
- j) Promover ante la Junta Directiva procesos de modernización en la organización,
- k) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
- l) Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jeraarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.
- m) Informar a la Junta Directiva, cuanto las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.
- n) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

#### TITULO IV

##### Deberes

Artículo 11.—**Son deberes de la Contraloría de Servicios las siguientes:**

- a- Elaborar un plan de trabajo y rendir informes de avance del mismo. Dicho informe debe ser aprobado por la Junta Directiva
- b- Elaborar un manual de servicio al cliente, donde se establezca las condiciones de actitud (valorar al Usuario) y de aptitud (conocer el servicio que se ofrece), que debe cumplir los funcionarios al atender los usuarios.
- c- El establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales de calidad que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, con el fin de contribuir a su mantenimiento y a su mejora, según los requerimientos de los usuarios. Los resultados de dicha aplicación serán incluidos en el informe anual de labores que se envía a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios y de la Junta Directiva de la CNE. Dichos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad.
- d- Presentar informes a la Junta Directiva de lo actuado por la Contraloría en materia de atención de inconformidades y denuncias y elaborar las recomendaciones.

#### TITULO VI

##### Del trámite y procedimiento para la atención de denuncias

Artículo 12.—**De la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios:** Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante las Contralorías de Servicios, inconformidades, denuncias o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados por la CNE y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria.

Podrán plantearse requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad del gestionante, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que la persona lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindárseles, o bien, poner en peligro su integridad física.

Artículo 13.—**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios:** Las inconformidades, denuncias o sugerencias, podrán ser presentadas por escrito o de manera verbal. Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- a) Identificación de la persona.
- b) Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos u omisiones.
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.

Artículo 16.—**Del plazo para resolver:** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Contraloría de Servicios estará obligada a contestar en un plazo máximo de cinco días. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios dispondrá de un plazo de hasta quince días hábiles más, y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo para la investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Artículo 17.—**Admisión a trámite de queja o denuncia:** Para efectos de la admisión de las quejas o denuncias, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a- La queja o denuncia se presentará una sola vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante otros órganos de la institución.
- b- De faltar algún dato que dificulte la atención de la queja o denuncia, se requerirá que el usuario complete la información suministrada en un plazo de hasta cinco hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o denuncia.
- c- Se podrá rechazar la admisión a trámite por los siguientes motivos:

- I. Cuando se omitan datos esenciales para concretar el motivo de la queja.
- II. Cuando los hechos y solicitud objeto de la queja o reclamación no se ajusten a lo estipulado en el artículo 13 del presente reglamento.
- III. Cuando se formulen quejas que reiteren otras anteriores, resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos, siempre y cuando el hecho ya haya sido resuelto y se hayan realizado las correcciones necesarias.
- IV. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento administrativo, sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la queja en cuestión

Artículo 18.—**Expediente:** De toda consulta queja o denuncia se deberá levantar un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Artículo 19.—**Procedimiento:** Una vez recibida la queja o denuncia y admitida para su trámite se realizará siguiendo este trámite:

- a- Se le comunicará al usuario de la admisión de la queja a trámite.
- b- Se debe realizar una investigación preliminar, para identificar la clase de queja o denuncia, clasificando la misma en tres categorías:
  - I. De tipo disciplinarias (faltas cometidas por los funcionarios en cumplimiento de sus deberes).

II. De procedimiento (atrasos en respuestas, procesos confusos, trámites engorrosos etc.).

III. De disconformidad en la prestación de un servicio público competencia de la Institución, en razón de la Atención de Emergencias en ejecución de obras.

**Artículo 20.—Procedimiento en caso de queja o denuncia por posible falta disciplinaria:**

- a- Una vez levantada la investigación preliminar, se instruye el expediente con la descripción de los hechos, razonamientos de derecho y conclusiones, trasladando el expediente con la recomendación a la Presidencia para que se ordene la apertura del procedimiento administrativo disciplinario, conforme lo ordena el Reglamento Autónomo de Servicio de la CNE
- b- De lo actuado se debe notificar al usuario.
- c- Una vez concluido el procedimiento disciplinario, se debe informar a la Contraloría de Servicios, para que ésta a su vez le comunique al Usuario afectado.
- d- Cumplida esta etapa se da por concluido el expediente.

**Artículo 21.—Procedimiento en caso de queja o denuncia de procedimiento:**

- a- Se levanta la investigación, con la participación del departamento involucrado en el procedimiento donde se generó la queja o denuncia.
- b- Se analiza la información recavada, con las conclusiones del caso.
- c- Se propone a la Administración la mejora del procedimiento o en su defecto, la sustitución del mismo por otro, acorde a la situación actual.
- d- Una vez resuelta por la Administración, lo comunica a la Contraloría de Servicios para que esta a su vez informe al usuario del resultado del trámite de la queja o denuncia.
- e- En caso en que la Administración no resuelva lo pertinente o haya desacuerdo en cuanto a la recomendación se informará a la Junta Directiva de la CNE, para que resuelva en definitiva.

**Artículo 22.—Procedimiento en caso de disconformidad en la prestación de un servicio público competencia de la Institución, en razón de la Atención de Emergencias en ejecución de obras.**

- a- Se levanta la investigación, con la participación de la Unidad Ejecutora, Contraloría de Unidades Ejecutoras y o Empresa Contratada, según proceda.
- b- Se analiza la información recavada con las conclusiones del caso.
- c- Se propone a la Administración la mejora del procedimiento o en su defecto, la sustitución del mismo por otro, acorde a la situación actual.
- d- Una vez resuelta por la Administración, lo comunica a la Contraloría de Servicios para que esta a su vez informe al usuario del resultado del trámite de la queja o denuncia.
- e- En caso en que la Administración no resuelva lo pertinente o haya desacuerdo en cuanto a la recomendación se informará a la Junta Directiva de la CNE, para que resuelva en definitiva.

**Artículo 23.—Finalización y notificación:** Una vez cerrado el caso en los términos y plazas establecidos en el artículo 16 de este reglamento y notificado el usuario, el expediente se cerrará. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja.

**TITULO VII**

**Régimen disciplinario**

Artículo 24.—Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado por el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, el Código de Trabajo, Reglamento Autónomo de Servicio de la Comisión Nacional de Emergencia y demás normas supletorias y concomitantes.

Aprobado mediante acuerdo 266-08, tomado en sesión ordinaria N° 09-08 de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, celebrada el día martes 2 de diciembre del 2008.

Lic. Yadira Vega Blanco, Secretaría Junta Directiva.—1 vez.—(7095).