

CNE-JD-CA-170-2021
21 de julio del 2021

Señora
Yamilette Mata Dobles
Directora Ejecutiva CNE

Señor
Eduardo Mora Castro
Jefe
Unidad de Asesoría Legal, CNE

Estimados señores:

Para los efectos correspondientes, hago del conocimiento que la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, mediante **Acuerdo N° 170-07-2021**, de la **Sesión Ordinaria N° 14-07-2021** del **21 de julio 2021**, dispuso lo siguiente:

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

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 y

Considerandos:

Primero: 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.

Segundo: 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.

Tercero: 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.

Cuarto: Que mediante Ley N° 9158 “Ley Reguladora Del Sistema Nacional de Contralorías De Servicios, publicado en *La Gaceta* 173 del 10 de setiembre del 2013, 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.

Quinto: Que la Auditoria Interna de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias mediante AU-005-2020-AD, ha solicitado a la Administración Superior de la CNE, la actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias y que este sea concordante con lo dictado en la ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios” y su Reglamento.

POR TANTO

ACUERDO N° 170-07-2021

1. La Junta Directiva de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias aprueba el presente:

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGO Y ATENCION DE EMERGENCIAS

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1º.-**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 con sus competencias funcionales.

Artículo 2º. **Definiciones:**

- a) **Presidencia de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias:** es el presidente de la Junta Directiva de la CNE y el funcionario de mayor jerarquía de la institución, ostentará su representación judicial y extrajudicial.
- b) **Contraloría de Servicios:** La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la CNE. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados
- c) **Derechos de los usuarios:** Son los definidos en el artículo 31 de la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

- d) **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.
- e) **Usuario:** Todo ciudadano y ciudadana que visita, consulta y utiliza los servicios que ofrece la CNE.

CAPÍTULO II.

Creación y Conformación de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

Artículo 3º.-**Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias:** Crease la Contraloría de Servicio de la CNE, como una Unidad asesora, canalizadora y mediadora de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la CNE y la cual dependerá de la Presidencia de la CNE.

Artículo 4º.-**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 solicite 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:

1. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, 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.
2. Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la CNE, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento el 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, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
3. Solicitar a los funcionarios o empleados de la CNE, 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 procesos, unidades y direcciones administrativas. Para estos efectos se tendrá la discrecionalidad y el deber de confidencialidad sobre el uso de toda la información requerida.
4. 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.
5. Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás procesos,

unidades y direcciones administrativas de la CNE.

6. 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.

Artículo 5°.-Estructura: La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor, cuya designación es competencia de la Presidencia de la CNE, el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza y sin recargo de funciones. Además, deberá de contar con al menos dos funcionarios regulares de la CNE. Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.

Artículo 6° Ubicación física de la Contraloría de Servicios. La ubicación física de la Contraloría de Servicios deberá estar en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, iluminación, y accesibilidad para el usuario.

Artículo 7°.-Requisitos de nombramiento: El Contralor de Servicios deberán de contar con los siguientes requisitos:

1. Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
2. Poseer el grado de licenciatura o maestría.
3. Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
4. Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
5. Poseer reconocida solvencia moral.

CAPÍTULO III

Objetivos, principios y funciones de la Contraloría de Servicios.

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

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

Artículo 9°.-Principios de Servicio: La Contraloría de Servicios actuará bajo los siguientes principios mínimos:

- **Legalidad:** Dispuesto en el artículo 11 de la Constitución Política y desarrollado también en el numeral 11 de la Ley General de la Administración Pública, y donde la

Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y solo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.

- **Racionalidad y proporcionalidad:** Entre varias posibilidades o circunstancias, deberá de escogerse la mejor alternativa para la atención de la necesidad presentada y del interés público.
- **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:

1. 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 ofrece la CNE respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
2. 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 CNE.
3. 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.
4. 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 de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
5. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, 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 presente ley y en la normativa vigente.
6. 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 de servicios, respecto de los servicios que brinda la CNE. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

7. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante la CNE que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
8. 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.
9. Identificar conflictos en la relación de la CNE 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 Jerarca conforme al decreto ejecutivo N° 33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
10. Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, 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 (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.
11. 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.
12. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la CNE, para la toma de decisiones.
13. Informar a la Presidencia Institucional, en cuanto las sugerencias presentadas a los procesos, unidades y direcciones administrativas de la CNE hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.
14. 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.
15. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.
16. 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 de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de

los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

CAPÍTULO IV Deberes

Artículo 11°.-Son deberes de la Contraloría de Servicios las siguientes:

1. Elaborar un plan de trabajo y rendir informes de avance de este. Dicho informe debe ser aprobado por la Presidencia institucional.
2. 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.
3. 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. Dichos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad.
4. Presentar informes a la Presidencia Institucional de lo actuado por la Contraloría en materia de atención de inconformidades y denuncias y elaborar las recomendaciones.

Artículo 12°.- Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios. La contraloría de servicios 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.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Artículo 13°.- Conclusiones y recomendaciones de la contraloría de servicios. Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias.

Artículo 14°.- Persona subcontralora de servicios. Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, la contraloría de servicios podrá contar con un (a) subcontralor (a) de servicios. Su designación dependerá de la existencia de una plaza definida para el cargo en la estructura de puestos de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

Artículo 15°.- Requisitos de la persona subcontralora de servicios. La persona subcontralora de servicios deberá contar con los siguientes requisitos:

1. 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. Poseer el grado de licenciatura o maestría.
3. Estar incorporado (a) al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
4. Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
5. Poseer reconocida solvencia moral.

Artículo 16°.- **Funciones de la persona subcontralora de servicios.** Las funciones de la persona subcontralora de servicios serán las siguientes:

1. Ejecutar las funciones que el contralor (a) de servicios le delegue.
2. Sustituir al contralor (a) de servicios en sus ausencias.
3. Supervisar las actividades de la contraloría de servicios, que determine el contralor (a) de servicios.
4. Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.
5. Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización, en el campo de su competencia.
6. Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.
7. Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.
8. Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas en la contraloría de servicios.
9. Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Artículo 17°.- **Limitaciones en el ejercicio de las funciones del Contralor (a) y subcontralor (a) de servicios.** El contralor (a) y subcontralor (a) de servicios no podrán:

1. Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de contralor o subcontralor de servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el reglamento de esta ley, así como en los reglamentos autónomos de servicios o normas de cada una de las organizaciones.
2. 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 estos tengan interés directo o indirecto.
3. A la persona contralora y subcontralora de servicios se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en cada organización y conforme a las leyes que apliquen, según sea procedente.

Artículo 18°.- **Causas de cesación del cargo.** El contralor (a) de servicios, así como el subcontralor (a) de servicios, cesarán en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

1. Renuncia del cargo.
2. Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso.
3. Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en esta ley.
4. Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito doloso.
5. Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos.

CAPÍTULO V

Del trámite y procedimiento para la atención de denuncias

Artículo 19º.-**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 20º.-**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios:** La CNE debe contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio. La CNE deberá garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria.

Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- 1.Nombre de la persona.
- 2.Identificación.
- 3.Lugar de Residencia y medio para recibir notificaciones.
- 4.Detalle de los Hechos u omisiones.
- 5.Tipo de solicitud.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba

Artículo 21º.-**Del plazo para resolver:** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus funciones, deberán responder está en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios, dejando la constancia de las razones en el expediente.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones en el ámbito administrativo y disciplinario.

Artículo 22°.- **Admisión de trámite de denuncia o queja:** Para efectos de la admisión de las quejas o denuncias, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. La queja o denuncia se presentará una sola vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante otros órganos de la institución.
2. 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.
3. Se podrá rechazar la admisión a trámite por los siguientes motivos:
 - a. Cuando se omitan datos esenciales para concretar el motivo de la queja.
 - b. Cuando los hechos y solicitud objeto de la queja o reclamación no se ajusten a lo estipulado en el artículo 13 del presente reglamento.
 - c. Cuando se formulen quejas que reiteren otras anteriores, resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos, siempre y cuando el hecho ya haya sido resuelto y se hayan realizado las correcciones necesarias.
 - d. 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 23°.-**Expediente:** De toda consulta inconformidad, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación se deberá levantar un expediente digital y que contendrá toda la documentación relativa al caso, recomendaciones y su resolución final.

Artículo 24°.-**Procedimiento:** Una vez recibida la queja o denuncia y admitida para su trámite se realizará siguiendo este trámite:

1. Se le comunicará al usuario de la admisión de la queja a trámite.
2. Se debe realizar una investigación preliminar, para identificar la clase de queja o denuncia, clasificando la misma en tres categorías:
 - a. De tipo disciplinarias (faltas cometidas por los funcionarios en cumplimiento de sus deberes).
 - b. De procedimiento (atrasos en respuestas, procesos confusos, trámites engorrosos, simplificación de trámites, etc.).
 - c. De disconformidad en la prestación de un servicio público competencia de la CNE, debido a la Atención de Emergencias en ejecución de obras, y además en el caso de suministro de bienes y servicios.

Artículo 25°.-Procedimiento en caso de queja o denuncia por posible falta disciplinaria:

1. 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 de ser procedente se ordene la apertura del procedimiento administrativo ya sea disciplinario o de naturaleza civil cuando refiera a recursos de la Hacienda Pública, conforme lo ordena el Reglamento Autónomo de Servicio de la CNE.
2. De lo actuado se debe notificar al usuario.
3. 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.
4. Cumplida esta etapa se da por concluido el expediente.

Artículo 26°.-Procedimiento en caso de queja o denuncia de procedimiento interno de una Unidad o Dirección Institucional:

1. Se levanta la investigación, con la participación de la Unidad o Dirección involucrada en el procedimiento donde se generó la queja o denuncia.
2. Se analiza la información recabada, con las conclusiones del caso.
3. Se propone a la Administración la mejora del procedimiento o en su defecto, la sustitución de este por otro, acorde a la situación actual.
4. 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.
5. En caso en que la Administración no resuelva lo pertinente o haya desacuerdo en cuanto a la recomendación se informará a la Presidencia Institucional de la CNE, para que resuelva, en definitiva.

Artículo 27°.-Procedimiento en caso de disconformidad en la prestación de un servicio público competencia de la CNE, debido a la Atención de situaciones de Prevención y Atención de Emergencias en ejecución de obras y de suministros de bienes y servicios.

1. Se levanta la investigación, con la participación de la Unidad Ejecutora, Unidad de Gestión Procesos de Reconstrucción, Contraloría de Unidades Ejecutoras y o Empresa Contratada en la prestación del servicio público, según proceda.
2. Se analiza la información recabada con las conclusiones del caso.
3. Se propone a la Administración la mejora del procedimiento o en su defecto, la sustitución de este por otro, acorde a la situación actual.
4. Una vez resuelta por la Administración, lo comunica a la Contraloría de Servicios para que esta a su vez informe al Usuario (a) del resultado del trámite de la queja o denuncia.
5. En caso en que la Administración no resuelva lo pertinente o haya desacuerdo en cuanto a la recomendación se informará a la Presidencia Institucional de la CNE, para que resuelva, en definitiva.

Artículo 28°.-**Finalización y notificación:** Una vez cerrado el caso en los términos y plazos 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.

CAPÍTULO VI Régimen Disciplinario, Vigencia Y Derogaciones

Artículo 29°.-**Régimen Disciplinario.** 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 Organización y Servicio de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencia y demás normas supletorias y concomitantes.

Artículo 30.-**Vigencia.** Este Reglamento rige a partir de su publicación.

Artículo 31. **Derogaciones.** Se deroga el Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias aprobado mediante acuerdo número 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 y publicado en La Gaceta N° 25 del 5 de febrero

2. La Junta Directiva de la CNE instruye a la Dirección Ejecutiva y a la Asesoría Legal para que procedan con los trámites pertinentes para la debida publicación.

ACUERDO APROBADO

Atentamente,

Milena Mora Lammas
Presidencia

cc. Archivo