

La Uruca, San José, Costa Rica, martes 01 de diciembre del 2009. N° 233

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

N° 00001529

EL DEFENSOR DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, en concordancia con el artículo 9, inciso e) Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993 Reglamento del Defensor de los Habitantes de la República, el Acuerdo N° 528-DH del 09 de mayo del 2001, Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República y los artículos 190 y siguientes de la Ley N° 6727 Ley General de la Administración Pública,

Considerando:

1°—Que el artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política de la República de Costa Rica contiene el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, el cual incide en el quehacer de la Defensoría de los Habitantes de la República.

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

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

“Artículo 15.—Actividad de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones (...)

4º—Que como demanda social histórica, se hace indispensable la fiscalización y el control de los servicios públicos, exigiéndose que este trabajo se lleve a cabo con estándares de calidad adecuados; paralelo a esto, se comienza a hablar de participación ciudadana motivando a los usuarios de los servicios públicos y al ciudadano en general, a apropiarse de un rol más dinámico, más comprometido que les permita evaluar, de manera objetiva, la calidad de los servicios que el conjunto de instituciones del Estado costarricense les brindan.

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

6º—Que mediante el Decreto Ejecutivo N° 22511-PLAN del 17 de setiembre de 1993 se crean las Contralorías de Servicios, el mismo fue derogado y sustituido por el Decreto Ejecutivo N° 26025-PLAN del 18 de abril de 1997 donde se establece la creación, organización, funcionamiento y atribuciones del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

7º—Que las Contralorías de Servicio institucionales son un medio para generar información oportuna para la toma de decisiones y mejorar el desempeño institucional, generan un espacio para exigir resultados concretos y ejercer la rendición de cuentas a los funcionarios(as) públicos por parte del administrado.

8º—Que el Decreto N° 26025 en su artículo N° 5 establece los objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio; como son:

- a) Propiciar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública la creación, modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos a fin de garantizar su eficiencia y eficacia.
- b) Contribuir a desarrollar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública, una labor sistemática y permanente de modernización de su organización administrativa y su gestión, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los servicios públicos.
- c) Contribuir en la formación de una cultura de participación de la sociedad, en el proceso de prestación y mejoramiento de los servicios públicos que brinda el Estado Costarricense.
- d) Velar porque los funcionarios públicos presten los servicios atendiendo el alto respeto a la dignidad humana que como usuario le asiste al ciudadano.

9º—Que en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Capítulo XI, artículos 30 y siguientes, la Defensoría de los Habitantes de la República, regula la competencia de la Contraloría de Servicios, así tenemos que la misma es definida como un *“... componente esencial de la modernización y aumento de la eficacia y la eficiencia de la institución a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución y el alcance de los programas institucionales. Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.”*

10.—La Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República a través de los Acuerdos N° 686-DH del 2 de octubre de 2002 y N° 739 del 7 de mayo del 2003 se crea como

órgano adscrito al Despacho del Defensor(a) de los Habitantes de la República, con el fin de garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones para la mejor atención al habitante usuario(a), constituyéndose en un componente esencial de la modernización y aumento de la eficacia y la eficiencia en el servicio que brinda la Defensoría de los Habitantes de la República, a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios y el alcance de los programas institucionales. La Contraloría de Servicios es totalmente independiente de cualquier otra área de la institución desde el punto de vista funcional en lo que atañe al ejercicio de sus competencias y funciones, de estructura organizacional así como de puestos.

11.—Que la Defensoría de los Habitantes de la República debe fortalecer mecanismos de control tendentes a tutelar la calidad en la prestación de sus servicios y su relación con los y las habitantes de la República, a fin de respetar su dignidad como persona.

Que por tal razón con fundamento en los artículos 2 y 11 de la Ley N° 7319 de 17 de noviembre de 1992 y sus reformas, y de conformidad con lo que establecen los artículos 3 y 4 del Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993 –Reglamento a la Ley N° 7319-, así como lo que establece la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y los Decretos Ejecutivos N° 27351 y la Directriz N° 18 publicada en *La Gaceta* del 19 de febrero del 2003, procedió a dictar el Manual de Requisitos y Trámites Administrativos, por medio del cual se pretende garantizar a los y las habitantes de la República la información necesaria sobre la gestión que deben desarrollar ante la institución al recurrir sus servicios públicos. **Por lo tanto,**

SE ACUERDA:

Artículo único.—Dictar el presente Manual que regulará los procedimientos que llevará a cabo la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República, para cumplir con las funciones que le atribuye el artículo 30.3 del Estatuto Autónomo de Organización de esta institución:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE

INCONFORMIDADES, QUEJAS, DENUNCIAS,

RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS

Y RECOMENDACIONES INTERPUESTAS

POR LOS/LAS HABITANTES POR PARTE

DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

DE LA DEFENSORÍA DE LOS

HABITANTES DE LA REPÚBLICA

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1º—Finalidad del Manual. Este Manual tiene como fin normar los aspectos relativos al procedimiento de recepción, atención e investigación de las inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones interpuestas por las y los habitantes usuarios de los servicios que brinda la Defensoría de los Habitantes de la República. Su aplicación será responsabilidad de la Contraloría de Servicios de la institución.

Artículo 2º—Definiciones. Para los efectos del artículo anterior, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Habitante usuario/a:** Será usuario(a) todo habitante de la República, ya sea una persona individual o jurídica, o bien, un grupo de habitantes, que requiera de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes de la República.
- b) **Inconformidades, quejas, denuncias, reclamos:** Manifestación verbal o escrita del/la habitante usuario, en la cual expone disconformidad o insatisfacción con el servicio prestado por la Defensoría y solicita su atención por parte de la Contraloría de Servicios.
- c) **Consultas:** Solicitud mediante la cual el/la habitante usuario, requiere información relacionada con un caso en trámite o cerrado o solicita a la Contraloría de Servicios información relacionada con el quehacer de la Defensoría.
- d) **Sugerencias y recomendaciones:** Propuestas planteadas por el/la habitante usuario, conducentes a mejorar la prestación de los servicios institucionales.
- e) **Funcionario/a de la Defensoría de los Habitantes:** Toda persona que presta servicios para la Defensoría de los Habitantes, indistintamente de su condición de interinazgo o de propiedad de su plaza.
- f) **Resolución Alternativa de Conflictos:** técnicas de mediación, conciliación y acercamiento de las partes que puede utilizar la Contraloría de Servicios en la atención de una disconformidad formulada por un/a habitante.

Artículo 3º—Actuación y Acceso a las Dependencias. La Contraloría de Servicios será competente para actuar de oficio en la formulación de propuestas ante el Despacho con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad en los servicios que presta la Institución. También tendrá a su cargo la responsabilidad de atender a los habitantes, recibir sus reclamos o inconformidades y darles trámite, conforme las normas del presente Manual. Para cumplir con tales propósitos, tendrá libre acceso a todas las Direcciones, Departamentos, Unidades y oficinas de la Defensoría de los Habitantes de la República, tanto de la sede central como de las Sedes Regionales; así como a los expedientes administrativos, escritos o electrónicos, de defensa o seguimiento para efectos de ejercer su competencia, y sobre los que tendrá el deber de guardar confidencialidad según corresponda.

Artículo 4º—Naturaleza de la intervención. La Contraloría de Servicios es una dependencia asesora, canalizadora y mediadora, por lo tanto no resuelve las acciones que como consecuencia de sus propias indagaciones, conclusiones y recomendaciones deban llevarse a cabo, debiendo en tal caso canalizarlas al/la Jeraarca de la institución. La Contraloría no realiza funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

Artículo 5º—**Principios rectores del procedimiento.** El procedimiento que se regula en el presente reglamento, debe observar los principios de sumariidad, informalidad, celeridad, diligencia, legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, oficiosidad y gratuidad.

Artículo 6º—**Incompetencia.** Si en cualquier momento en el proceso de investigación de una queja, denuncia o reclamo, o bien en el trámite de una inconformidad, consulta, sugerencia o recomendación, se determina que la Contraloría de Servicios no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al o la habitante sobre su resultado. Deberá orientar al o la habitante respecto al procedimiento a seguir para que su solicitud le sea resuelta, de lo cual dejará constancia en el expediente que se lleve al efecto.

Artículo 7º—**Obligación de colaboración.** Todas las direcciones, departamentos y unidades u oficinas administrativas, sedes regionales, así como los funcionarios(as) de la Defensoría de los Habitantes de la República deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera en el ejercicio de sus funciones como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

Artículo 8º—**Coordinación Interna.** La Contraloría de Servicios y el Despacho trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando por las particularidades del caso así se requiera. A tal efecto, si un funcionario(a) se negare a brindar información o colaboración a la Contraloría de Servicios, ésta pondrá en conocimiento al Despacho de la negativa con el fin de que éste requiera a la brevedad la información necesaria. Sin perjuicio de lo anterior, la Contraloría podrá solicitar la aplicación del régimen disciplinario en contra del funcionario omiso, todo según los términos establecidos en el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes.

Para el ejercicio de sus funciones, la Contraloría podrá solicitar a la Dirección Jurídica su criterio técnico cuando sea indispensable para dilucidar o esclarecer ante el/la habitante la posición técnica del área de defensa. En ningún caso, la Contraloría ni la Dirección Jurídica se constituirán en una instancia de alzada o recursiva de lo resuelto técnicamente por las áreas de defensa.

CAPÍTULO II

De la Contraloría de Servicios

Artículo 9º—**Objetivo general.** La Contraloría de Servicios deberá contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes de la República funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las solicitudes y requerimientos de los habitantes usuarios(as), así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto y trámites con la institución.

Artículo 10.—**Funciones específicas de atención e investigación de inconformidades.** Corresponde a la Contraloría de Servicios atender de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva las inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones que presenten los habitantes usuarios(as) de los servicios que brinda la Institución, con el fin de procurar una solución u orientación a las gestiones que planteen; a tal efecto, la Contraloría podrá hacer uso de los mecanismos y técnicas de Resolución Alternativa de Conflictos cuando lo considere conveniente y oportuno. En todo caso, la atención de los reclamos, consultas y sugerencias deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en el presente Manual.

Para el cumplimiento de este propósito, corresponderán a la Contraloría de Servicios las siguientes funciones específicas:

- a) Realizar la investigación interna que corresponda, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios con el fin de garantizar la legalidad y veracidad de la denuncia, reclamo, inconformidad o consulta. A tal efecto, la Contraloría de Servicios solicitará a los funcionarios(as) de las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades de la Institución los informes, datos y documentos así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones en la forma, condiciones y plazos estipulados en el presente Manual y en lo no regulado expresamente, en la Ley General de la Administración Pública.
- b) Presentar al Defensor(a) de los Habitantes de la República un informe de investigación con las recomendaciones ó sugerencias cuya implementación considera oportuna y necesaria en atención al caso planteado, con el propósito último de garantizar la calidad y el mejoramiento del servicio institucional.
- c) Realizar diagnósticos a partir de los insumos que le proveen las inconformidades, denuncias, quejas o recomendaciones con el fin de prevenir conflictos actuales y potenciales en la relación del habitante con la Defensoría de los Habitantes. En dichos diagnósticos identificará sus causas y formulará las recomendaciones que considere pertinentes, de las cuales pondrá en conocimiento formal al/la jerarca a través de un informe de investigación.
- d) Elaborar y proponer al Defensor(a) de los Habitantes de la República, los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones de los usuarios(as), respecto a los servicios públicos que brinda la institución y establecer los mecanismos de seguimiento de las gestiones presentadas por los habitantes usuarios(as). Dichos procedimientos deberán ser públicos, accesibles y su aplicación será expedita.
- e) Vigilar por el cumplimiento del derecho que asiste a los habitantes usuarios(as) de recibir pronta respuesta a las inconformidades, quejas, denuncias, reclamos consultas o sugerencias y recomendaciones presentadas ante la institución, todo dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento.
- f) Identificar situaciones potencialmente generadoras de conflicto o disconformidad en la relación de la Administración con los habitantes usuarios(as), específicamente en lo relativo al exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio, y proponer las recomendaciones correspondientes ante el Defensor(a) de los Habitantes de la República.
- g) Gestionar ante el Departamento de Informática el establecimiento de un sistema informático que permita registrar y dar seguimiento de todas las inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones tramitadas y relacionadas con la adecuada prestación de los servicios que brinda la institución, con el fin de emitir recomendaciones al Defensor(a) de los Habitantes de la República dirigidas al mejoramiento continuo de los servicios que brinda la Defensoría de los Habitantes de la República, todo de conformidad con el Acuerdo 727-DH.
- h) Mantener un registro actualizado sobre las inconformidades, sean reclamos, denuncias, sugerencias o consultas presentadas que permita determinar el trámite dado, los informes rendidos y el seguimiento a las sugerencias vertidas.
- i) Verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas a los Directores, sean Administrativos o de las Áreas de Defensa, así como a los Jefes de Departamento u Oficina y

coordinadores de las Oficinas Regionales y responsable de ejecutarlas, cuando el reclamo pueda ser resuelto desde la Contraloría de Servicios sin necesidad de elevar la recomendación al Defensor(a) de los Habitantes de la República. Si el funcionario o la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, el Contralor(a) de Servicios deberá elevar en alzada el conocimiento del asunto ante el Defensor(a) de los Habitantes para la toma de la decisión definitiva.

- j) Informar al Defensor(a) de los Habitantes de la República cuando las recomendaciones indicadas en el inciso anterior hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los habitantes usuarios(as) permanezcan sin solucionar. En caso de mantenerse este incumplimiento, solicitar el respaldo del Defensor(a) de los Habitantes quien deberá prestar la atención correspondiente así como determinar en conjunto con las áreas de defensa y las administrativas las acciones a ejecutar para resolver en definitiva la situación.
- k) Solicitar al Defensor(a) de los Habitantes de la República el envío al Ministerio Público o a la Procuraduría de la Ética Pública según corresponda , el expediente donde conste la queja, denuncia o reclamo, cuando de su estudio y análisis, se desprenda la configuración de un delito.
- l) Actuar como mediador(a) o conciliador(a) en la búsqueda de la solución más adecuada a las gestiones planteadas por los o las habitantes con el fin de agilizar la prestación de los servicios, fortalecer la promoción del diálogo, la concertación y la paz social.
- m) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a las demás dependencias de la institución.
- n) Poner en conocimiento al Defensor(a) de los Habitantes de la República para las acciones disciplinarias y correctivas que correspondan, cualquier hecho que considere podría ser violatorio de los derechos de los o las habitantes, generado en la prestación de los servicios.

Artículo 11.—De la competencia de la Contraloría de Servicios. En materia de recepción y tramitación de inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones, corresponde a la Contraloría de Servicios:

- a- Atender la inconformidad, queja, denuncia o reclamo e iniciar la investigación respectiva.
- b- Solicitar al o la habitante información adicional, con la finalidad de recabar los documentos probatorios necesarios para la apertura de un expediente;
- c- Solicitar la información necesaria a los funcionarios(as) de la Defensoría de los Habitantes que correspondan, de forma escrita;
- d- Tratándose de consultas, sugerencias, recomendaciones y felicitaciones, la Contraloría de Servicios procederá a canalizarlas o brindarles el trámite respectivo ante la o las dependencias que correspondan y comunicará el resultado correspondiente al habitante.

La Contraloría de Servicios deberá tomar todas las previsiones necesarias para que en casos de denuncia por mal servicio así como el análisis de toda consulta, sugerencia y recomendación, se concluya la investigación en un plazo no superior a un mes.

CAPÍTULO III

De las y los habitantes usuarios

Artículo 12.—De la presentación de inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias de los habitantes usuarios(as). Toda persona, sea individual o jurídica, o bien un grupo de habitantes, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios de la institución, inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones, respecto a la prestación de los servicios que brindan las distintas oficinas o áreas de la Defensoría de los Habitantes y sobre las actuaciones de los funcionarios(as) de ésta en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que eventualmente afecten directamente sus derechos e intereses o la prestación de los servicios.

Artículo 13.—Derechos de la o el habitante usuario.

1. Recibir un servicio de óptima calidad, con información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como la forma correcta de ejercerlos;
2. Ser informados del nombre, los apellidos, el puesto que desempeña y área de defensa o administrativa donde se encuentra asignado el funcionario(a) que le brinda el servicio institucional;
3. Plantear inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones, respecto a los servicios que recibe de la institución y sobre las actuaciones de los funcionarios(as) en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que eventualmente afecten directamente los servicios prestados.
4. Recibir, sin discriminación alguna por razones de grupo étnico, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad;
5. Ser atendido sin dilación alguna en casos de extrema urgencia y bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad, en razón a la afectación de sus derechos e intereses, todo de conformidad con lo que al efecto dispone el Manual de Macroproceso de Protección de Derechos en el capítulo relativo a la Atención Inmediata.
6. Tener acceso a su expediente administrativo u otro documento relacionado, y a que se le brinde en un plazo razonable las copias que requiera, ello conforme al Reglamento de Fotocopiado de la Defensoría de los Habitantes.
7. Solicitar expresamente la tutela de su derecho a la confidencialidad de su identidad, salvo cuando su queja, disconformidad o reclamo refiera particularmente a una Solicitud de Intervención suya y se relacione con un/a funcionario/a específico, así como también cuando por disposición legal o por requerirlo autoridades judiciales, sea indispensable revelar su identidad.
8. Autorizar formal y expresamente a terceras personas para que tengan acceso a su expediente administrativo u otro documento conexo, así como también para que realicen gestiones a su nombre.

Artículo 14.—Deberes de los usuarios(as):

1. Coadyuvar en el mejoramiento continuo de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes de la República mediante la presentación de inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas o sugerencias, ante la Contraloría de Servicios.

2. Dar información verídica, confiable, objetiva y aportar en su totalidad copia de los documentos probatorios que obren en su poder y sean de importancia para el informe que debe rendir la Contraloría de Servicios en cada caso.

CAPÍTULO IV

Del Procedimiento de Recepción de Inconformidades,

Quejas, Denuncias, Reclamos, Consultas,

Sugerencias y Recomendaciones

Artículo 15.—**De la afectación a los derechos e intereses de los y las habitantes.** Cualquier persona física o jurídica, o bien un grupo de habitantes, que se considere agraviado o violentado en sus derechos e intereses, podrá interponer las quejas, denuncias o reclamos correspondientes sin discriminación alguna por razones de grupo étnico, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, en un plazo no mayor de cinco días hábiles siguientes al hecho que originó su disconformidad o queja, salvo cuando el afectado(a) se encuentre imposibilitado por causa justificada. En tal caso, el plazo comenzará a correr a partir del momento de su habilitación.

Artículo 16.—**De la Recepción de Quejas.** Corresponde a la Contraloría de Servicios recibir las inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones que de forma personal, telefónica, por correo electrónico, fax, por escrito (formulario), o por correo convencional, interpongan los o las habitantes de la República con respecto a la prestación del servicio brindado por parte de la Defensoría de los Habitantes o de un o una funcionaria en particular.

Artículo 17.—**Requisitos mínimos.** Para la presentación de inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones de los o las habitantes, se deberán cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos mínimos:

- a) Identificación y calidades de la persona física, jurídica o quien represente al grupo de habitantes;
- b) Dirección exacta de su residencia o domicilio, lugar de trabajo o medio electrónico para recibir notificaciones;
- c) Número de teléfono de referencia, fax o correo electrónico, (no obligatorio los dos últimos);
- d) Descripción de los hechos u omisiones denunciadas, o bien de la consulta, sugerencia o recomendación que plantea;
- e) Número de Solicitud de Intervención a la que se refiere, si fuera el caso.
- f) Precisar la pretensión de la persona interesada en relación con la intervención de la Contraloría de Servicios.

Artículo 18.—**Registro de inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitación.** De toda inconformidad, queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia, recomendación o felicitación que se formule, se llevará un registro. Toda la

información se ingresará en una base de datos, según los requerimientos solicitados por el sistema en la fórmula de ingreso, en la que se indicará como mínimo:

- a. Nombre y calidades del o la habitante que plantea la inconformidad, queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia o recomendación, o bien que felicita por la labor realizada en la atención a su solicitud de intervención;
- b. Nombre del funcionario(a) referido o relacionado con la inconformidad o felicitación o del área de defensa o administrativa correspondiente;
- c. Fecha de recepción de la solicitud;
- d. Número de teléfono y dirección donde se pueda localizar;
- e. Descripción de los hechos denunciados o de la consulta, sugerencia o recomendación;
- f. Determinación de la pretensión del habitante interesado(a) en relación con la intervención de la Contraloría de Servicios;
- g. Tratándose de un expediente escrito, éste deberá estar debidamente numerado y foliado y además deberá contener toda la documentación relativa al caso, incluyendo el informe de cierre;
- h. Una vez cumplidos los plazos para el cierre del caso, se debe indicar en la carátula la fecha de cierre del mismo, que puede ser mediante un sello.
- i. Cualquier otra información que se considere necesaria.

Artículo 19.—Control de gestiones realizadas. Cada expediente debe contener hojas de seguimiento que visualicen las gestiones realizadas por el Contralor(a) de Servicios, como por ejemplo llamadas telefónicas, recibo de notas, coordinaciones, etc.

Artículo 20.—De la identidad del o la habitante. Cuando se trate de la disconformidad de un habitante en relación con la tramitación de una Solicitud de Intervención, no cabrá la recepción anónima de dicha disconformidad.

CAPÍTULO V

Del Procedimiento de Investigación y Gestiones Informales

Artículo 21.—De la atención y tramitación. Una vez recibida la inconformidad, queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia, recomendación, la Contraloría de Servicios solicitará en el término improrrogable de veinticuatro horas al funcionario/a denunciado con copia al Director(a), o Jefe(a) de la dependencia correspondiente, un informe u opinión al respecto, el cual deberá ser emitido en el término de cinco días hábiles a partir del requerimiento. Cuando por razones de complejidad la respuesta a su solicitud no pueda brindarse en el plazo anterior, el requerido(a) contará con tres días hábiles, previa solicitud formal y justificación razonada.

Artículo 22.—De la contestación del funcionario(a) o dependencia. Una vez recibido el informe del/la funcionaria correspondiente, la Contraloría de Servicios contará con cinco días hábiles para emitir su propio informe, el cual notificará tanto al funcionario/a denunciada como al habitante.

En dicho informe, la Contraloría de Servicios expondrá en forma sumaria los hechos que generaron la disconformidad del habitante, los argumentos del funcionario/a responsable y de ser el caso, las acciones correctivas o sugerencias para atender satisfactoriamente la pretensión del/la habitante en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

Cuando se trate de sugerencias o recomendaciones de orden estructural o general, las elevará a conocimiento del/la Jefe(a) y velará por su seguimiento y ejecución cuando éstas sean avaladas por aquél/aquella. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo definido de cinco días hábiles, el funcionario/a o el Director/a correspondiente podrá solicitar una prórroga, previa justificación razonada, la cual deberá ser elevada por el Contralor(a) de Servicios ante el Defensor(a) de los Habitantes para su rechazo o aprobación.

Artículo 23.—Del plazo para responder y prevención. En caso que el Director(a), Jefe(a), o dependencia institucional requerida no responda en los plazos mencionados, la Contraloría de Servicios solicitará al Defensor(a) de los Habitantes que su Despacho requiera la información o la colaboración en un término improrrogable de tres días hábiles. En caso de no obtenerse respuesta, la Contraloría de Servicios solicitará al Defensor(a) de los Habitantes la aplicación del régimen disciplinario que corresponda contra el funcionario/a omiso.

Artículo 24.—De la contestación al o la habitante. La Contraloría de Servicios, estará obligada en todo caso a comunicar al o la habitante del informe vertido en los términos del artículo 22. Sin embargo, excepcionalmente el plazo podrá prorrogarse por otro tanto si se requiere de mayor tiempo para ampliar la investigación o recabar más información. En ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Artículo 25.—De los traslados. Las fórmulas de los traslados a utilizar por la Contraloría de Servicios dirigidas a los funcionarios (as), Directores(as), Jefes(as) de las dependencias institucionales deberán contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre del habitante que interpone la queja, salvo que se tramite bajo confidencialidad, según lo dispuesto en el artículo 20.
- Fecha de presentación de la queja ante la Contraloría de Servicios.
- Número de Solicitud de Intervención que se lleva en la Defensoría.
- Descripción de los hechos objeto de la inconformidad, queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia o recomendación, según corresponda.
- Copia o referencia de las pruebas aportadas.
- Petición concreta que formula el o la habitante.

Artículo 26.—Del alcance del informe final de investigación. Si de la investigación efectuada por la Contraloría de Servicios, se derivan potenciales faltas del funcionario/a a la relación de servicio ó a los principios que informan u orientan las relaciones del/la habitante con la Administración, se pondrá en conocimiento del Despacho para que éste determine si procede la aplicación del régimen disciplinario, todo conforme el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 27.—Del cierre de la investigación. Debidamente atendido el asunto o solucionado el problema planteado por la persona interesada, la Contraloría de Servicios podrá proceder al cierre de su intervención dejando la debida constancia en el registro.

Artículo 28.—**De los Recursos.** Contra los informes de la Contraloría de Servicios, cabrá Recurso de Reconsideración ante el Defensor/a de los Habitantes, en el plazo de ocho días hábiles a partir de su debida notificación.

Artículo 29.—**Casos de atención colectiva.** Si en relación con un mismo tema en conocimiento y trámite por la Contraloría de Servicios, se presentan varias solicitudes de intervención que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría de Servicios tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a todos los y las habitantes interesados.

Artículo 30.—**Suspensión de la tramitación de una queja, denuncia o reclamo.** La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción o trámite de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa o judicial competente para resolver o a solicitud del denunciante.

CAPÍTULO VI

Del Procedimiento sobre las Investigaciones de Oficio

Artículo 32.—**De las investigaciones de oficio.** Corresponde a la Contraloría de Servicios tramitar las investigaciones que se le asignen en forma especial por parte del Despacho del Defensor(a) de los Habitantes de la República así como aquellas que proponga al Defensor/a a consideración propia, en el marco de sus competencias para el mejoramiento de la calidad del servicio en la institución. Con fundamento en las investigaciones de oficio que realice la Contraloría de Servicios elaborará informes con recomendaciones para la adopción de políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz en favor de los y las habitantes.

CAPÍTULO VII

Del Seguimiento de las Recomendaciones.

Artículo 33.—**Del seguimiento.** El Contralor(a) de Servicios podrá realizar todos aquellos trámites y procedimientos necesarios para vigilar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes que emita y requieran seguimiento, conforme el artículo 30 inciso e) del Acuerdo N° 739.

CAPÍTULO VIII

Disposiciones finales

Artículo 34.—**Informes de la Contraloría de Servicios.** Para conocimiento del Defensor/a, la Contraloría de Servicios remitirá un informe de los casos atendidos y resueltos al final de cada mes.

Artículo 35.—**De la vigencia del Reglamento.** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Comuníquese.—San José, a las quince horas quince minutos del seis de noviembre del dos mil nueve.—Daniel Soley Gutiérrez, Defensor de los Habitantes de la República a. í.—1 vez.—Solicitud N° 30681.—O. C. N° 15362.—C-426780.—(IN2009103438).