
REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA

Publicado en La Gaceta N.º 203 del 02 de noviembre de 2018

CONSIDERANDO

- I. —Que el presente reglamento tiene como finalidad normar los aspectos relativos a la organización, procedimientos que se deben observar en la gestión de la Contraloría de Servicios del PANI, constituyéndose en una herramienta de conocimiento, apreciación y operación de dicho órgano.
- II. —Que el presente Reglamento tiene fundamento en el artículo 19 de la Ley Reguladora de Contralorías de Servicios número 9158 que establecen que las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, el cual será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización.
- III. —Que el servicio público que brinda el Patronato Nacional de la Infancia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Política y en su Ley Orgánica N° 7648, demanda de sus funcionarios y oficinas un servicio ágil, confiable y oportuno, por lo que se hace necesario contar con una Contraloría de Servicios vigilante en cuanto a que el servicio a los administrados se brinde de forma adecuada y eficiente.
- IV. —Que es importante establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe del Patronato Nacional de la Infancia.

POR TANTO

La Junta Directiva del Patronato Nacional de la Infancia, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 102 inciso 9) de la Constitución Política y 11 inciso e) de la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, dicta el siguiente Reglamento:

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1º—Ámbito de aplicación. El presente Reglamento regula la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del PANI y será de observancia obligatoria para todos los funcionarios de la institución en lo que les resulte aplicable.

Artículo 2º—Principios. Todos los procedimientos que se regulan en el presente reglamento, se regirán por los principios de sumariedad, informalidad, celeridad, legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, oficiosidad y gratuidad.

Asimismo, los servicios que presta la institución se regirán por los principios de continuidad, eficiencia, eficacia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los usuarios(as), no Discriminación, Probidad de los servidores de la institución, Transparencia, Adecuada Utilización de los Recursos Públicos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, el Código de Trabajo, la Ley de Protección al Ciudadano de Exceso de requisitos y trámites, y en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

Artículo 3º—Definiciones. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

- a) **PANI:** El Patronato Nacional de la Infancia.
- b) **Junta Directiva:** La Junta Directiva del PANI, la cual se constituye como la máxima autoridad del PANI en la materia propia de su competencia.
- c) **Administración Activa:** Es la organización administrativa y operativa que tiene el PANI, para cumplir con lo establecido en la Ley 9158. Según el artículo 13 de dicha ley, la Contraloría de Servicios no forma parte de la administración activa.
- d) **Queja, reclamo o inconformidad:** Gestión verbal o escrita formulada por una persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, a través de la cual manifiesta expresamente inconformidad respecto de la calidad, oportunidad o pertinencia de un trámite o de un servicio recibido de parte de la institución, con el propósito de que se subsane si se determina qué es procedente.
- e) **Denuncia:** Gestión formulada por una persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, en el que pone en conocimiento el estado irregular, ¡legal o inconveniente de la aplicación de procedimientos o en el comportamiento del personal de la institución en la prestación de servicios, con el propósito que se realice una investigación y se tomen las medidas correctivas correspondientes.
- f) **Sugerencia o comentario:** Gestión formal realizada por una persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, para opinar o canalizar una propuesta de mejora o cambio sobre la efectividad o pertinencia de los procedimientos, servicios o productos institucionales.

- g) **Felicitación:** Es una expresión de gratitud o de otro sentimiento que expresa la persona usuaria por la satisfacción del servicio recibido.
- h) **MIDEPLAN:** El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- i) **Ley 9158:** La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

CAPÍTULO II

De la Contraloría de Servicios

Artículo 4º—Naturaleza. La Contraloría de Servicios es el órgano asesor, canalizador y mediador en los conflictos, actuales y potenciales, que surjan con motivo de la relación entre el PANI y las personas usuarias de los servicios del PANI, el cual se encuentra adscrito a la Junta Directiva de la institución. Su cometido fundamental será el de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la institución.

Para tales efectos, permite y facilita la comunicación entre los ciudadanos y la institución, con el objetivo de contribuir a que, en la prestación del servicio público, el PANI funcione con una máxima de eficiencia y eficacia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las gestiones de las personas usuarias.

Artículo 5º—Independencia Funcional. De acuerdo con los artículos 13 de la Ley 9158 y 11 de su Reglamento, la Contraloría de Servicios goza de independencia funcional y de criterio respecto al del Jera y demás componentes de la administración activa. Por ello, no deberá realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto los necesarios para cumplir con sus propias funciones.

La Junta Directiva ni la Presidencia Ejecutiva como jera y de la Institución, no podrán tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la o el Contralor (a) de Servicios en el ejercicio de sus 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 6º—Del Contralor (a) de Servicios y demás personal. La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor (a) de Servicios. Además, podrá estar integrada por un Sub contralor, así como por el personal necesario para el cumplimiento de sus competencias y objetivos.

El nombramiento del personal necesario, se hará según lo que establecen los artículos 17, 20, 21, 24 y 25 de la Ley 9158, así los artículos 14, 17 y 18 del Reglamento a dicha Ley.

Artículo 7º—Ubicación física. La Contraloría de Servicios estará ubicada en las Oficinas Centrales del Patronato Nacional de la Infancia, en un área de fácil acceso para el primer contacto con los usuarios y que reúna como característica esencial condiciones de privacidad para el buen desenvolvimiento tanto del usuario como de su personal.

Asimismo, el espacio físico asignado deberá contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad e iluminación para el usuario.

Artículo 8º—Plan de Trabajo e Informe Anual de Labores. La Contraloría de Servicios deberá presentar a la Junta Directiva 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 Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) a más tardar al 30 de noviembre de cada año, según la estructura y formato requerido de acuerdo con el artículo 14, inciso 3 de la Ley 9158.

Artículo 9º—Actuación y Acceso a las Dependencias. La Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio o a petición de parte y tendrá libre acceso para realizar investigaciones, visitas sin previo aviso a las oficinas Locales, Direcciones, Departamentos, Unidades y demás oficinas del PANI, así como libre acceso a los expedientes administrativos, físicos o electrónicos, para efectos de ejercer su competencia.

En el ejercicio de sus funciones podrá requerir de las citadas dependencias institucionales, documentos e información necesaria para el adecuado cumplimiento de sus labores. Asimismo, la Contraloría de Servicios podrá utilizar cualquier medio idóneo y más eficiente para la notificación de sus gestiones.

Artículo 10. —Deber de Informar. Todos los funcionarios de la institución estarán obligados a rendir los informes y en general, brindar la colaboración que les solicite la Contraloría de Servicios, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral.

La negativa o negligencia del funcionario o el incumplimiento los requerimientos de información que se les haga, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 44 de la Ley 9158 y artículo 25 inciso ch) del Reglamento Autónomo de Trabajo del PANI.

Artículo 11. —Funciones de la Contraloría de Servicios. Además de las establecidas en el artículo 14 de la Ley número 9158, son funciones de la Contraloría de Servicios las siguientes:

1. Realizar las investigaciones internas que correspondan, 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 las inconformidades, reclamos, quejas, denuncias que se reciban por parte de las personas usuarias
2. Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al servicio al usuario(a), impulsando y verificando el cumplimiento de los mecanismos, protocolos, reglamentos y procedimientos, eficientes y efectivos que permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas de estos, a través de la adecuada prestación de los servicios, en tiempos razonables y proporcionales y realimentándose de la opinión de los usuarios.
3. Identificar mediante las consultas, denuncias, reclamos, quejas, inconformidades o sugerencias, los conflictos actuales y potenciales en la relación a las personas usuarias- PANI, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
4. Canalizar de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva las quejas, inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones que presenten las personas usuarias, de los servicios que brinda la institución, con el fin de procurar una solución u orientación a las gestiones que planteen, las cuales deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento, haciendo uso de la Resolución Alternativa de Conflictos cuando lo considere conveniente y oportuno.
5. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a los usuarios de recibir pronta respuesta a quejas, inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias presentadas ante la institución, todo dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento.
6. Supervisar y evaluar, la prestación de los servicios requeridos por los usuarios 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 02 de mayo de 1996.
7. Identificar conflictos en la relación de la Administración con las personas usuarias, específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de Control Interno, que afecten la prestación del servicio, y proponer las recomendaciones correspondientes ante la Presidencia Ejecutiva.

8. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentadas y tramitadas.
9. Verificar el cumplimiento de las gestiones presentadas o recomendaciones emitidas a los Directores, Oficinas Locales, así como a los Jefes de Departamentos o de otras oficinas y responsables de ejecutarlas, cuando el reclamo pueda ser resuelto en esta instancia sin necesidad de elevar la gestión al superior Inmediato de las dependencias mencionadas.
10. Informar a las jefaturas correspondientes, cuando las recomendaciones derivadas de inconformidades, consultas, quejas, denuncias hayan sido ignoradas por las oficinas o dependencias a las que vayan dirigidas y, por ende, permanezcan sin solucionar, en cuyo caso cada jefatura, ordenará ejecutar y subsanar lo peticionado. Asimismo, determinará, si pone en conocimiento de la Presidencia Ejecutiva la situación, para que tome las medidas necesarias.
11. Verificar y dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios y dirigidas a la Presidencia Ejecutiva, así como a las unidades responsables de brindarlos.
12. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias, sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y mejoras requeridas, con el fin de proponer recomendaciones a la Presidencia Ejecutiva, que incidan en la mejora de la prestación de los servicios.
13. Elevar ante la Presidencia Ejecutiva, en caso de que exista denuncia por violación de los derechos de las personas usuarias, o bien por supuestas irregularidades cometidas por los funcionarios, en la prestación de los servicios, con la finalidad de que se realice la respectiva investigación preliminar para valorar la posibilidad de iniciar un proceso disciplinario.

Artículo 12. —Potestades del Contralor (a) de Servicios. Para cumplir sus funciones, la persona Contralora de Servicios tendrá las potestades conferidas en el artículo 23 de la Ley número 9158, a saber:

- a. Libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos, sean éstos materiales o electrónicos 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 los funcionarios(as).

- b. Solicitar a los funcionarios(as) de los diferentes Órganos y Dependencias de la Institución 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.
- c. Actuar como mediador(a) o conciliador(a) en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas por los usuarios, como una forma de agilizar la prestación de los servicios, fortalecer la promoción del diálogo, la concertación y la paz social.
- d. Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a las demás dependencias de la institución.
- e. Denunciar ante la Presidencia Ejecutiva, para lo que corresponda, cualquier hecho violatorio de los derechos de las personas usuarias, que se genere en la prestación de los servicios.

CAPÍTULO III

De las Personas Usuarias

Artículo 13. —Persona(s) usuaria(s). Serán personas usuarias las personas físicas y jurídicas, así como las agrupaciones o grupos de habitantes destinatarios de los servicios del PANI.

Artículo 14. —Deberes de las personas usuarias. Serán deberes de las personas usuarias de los servicios del PANI, los siguientes:

1. Coadyuvar en el mejoramiento continuo de los servicios que presta el PANI mediante la presentación de inconformidades, reclamos, consultas, quejas, denuncias o sugerencias, ante la Contraloría de Servicios.
2. Hacer un uso adecuado de los servicios.
3. Dirigirse con respeto a los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan la presentación del servicio.
4. Brindar información verídica, confiable, objetiva y aportar en su totalidad copia de los documentos probatorios que obren en su poder para que sean sellados como recibidos en el PANI, que sean de importancia para la conclusión final que debe emitir la Contraloría de Servicios.

Artículo 15. —Derechos de las personas usuarias. Serán derechos de las personas usuarias de los servicios del PANI, los siguientes:

1. Recibir un servicio de óptima calidad, manifestada en 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 grado profesional, el puesto que desempeña y dependencia 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 la prestación de los servicios que brindan las distintas dependencias institucionales y sobre las actuaciones de los funcionarios(as) en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que eventualmente afecten directa o indirectamente sus derechos e intereses o la prestación de los servicios y la imagen institucional.
4. Recibir, un trato digno, respetuoso y amable, sin discriminación alguna por razones de índole étnico, sexo, nacionalidad o grupo social o etario, posición económica, orientación sexual, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.
5. Ser atendido, y recibir una respuesta oportuna a sus peticiones.
6. Con las salvedades y limitaciones establecidas por el ordenamiento jurídico, los usuarios que figuren como parte dentro de un proceso administrativo competencia de la institución, tendrán derecho de acceso y a fotocopiar la información contenida en el expediente.
7. Hacer que se respete el carácter confidencial de las denuncias que presenten, cuando expresamente así lo soliciten, cuando involucre información sensible protegida por la ley, o cuando consideren que corre riesgo su integridad y de toda otra información conexas, salvo cuando por disposición legal, deba darse noticia a las autoridades judiciales.
8. La información que presenta un usuario ante una oficina u funcionario de la institución no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano.

CAPÍTULO IV

De las denuncias, quejas, reclamos o inconformidades

Artículo 16. —Admisión de denuncias, quejas, reclamos e inconformidades. Cualquier persona usuaria de los servicios institucionales que se considere agraviado o violentado en sus derechos e intereses, respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución y sobre las

actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores, podrá interponer las inconformidades, quejas o denuncias correspondientes.

La Contraloría dará trámite únicamente a aquellas denuncias, quejas o inconformidades que versen de posibles hechos irregulares o ilegales, relacionados con la calidad y prestación de los servicios, así como aspectos de índole administrativo que afecten el accionar del PANI o bien cualquier otro que contravengan lo regulado en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

Los usuarios podrán interponer su gestión de forma personal, o mediante facsímil, correo electrónico o convencional, vía telefónica o bien de forma presencial, en cuyo caso un funcionario de la Contraloría de Servicios levantará una boleta, donde anotará los datos mínimos contemplados en el artículo 29 de este Reglamento o bien cualquier otro de interés útil para poder dar trámite a su gestión.

Artículo 17. —Requisitos esenciales que deben reunir las denuncias que se presenten a la Contraloría de Servicios. Los hechos denunciados por las personas usuarias deberán ser expuestos por escrito en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación, indicando el momento y lugar en que ocurrieron los hechos y el sujeto que presuntamente los realizó. Preferiblemente se deberá aportar la prueba necesaria que sean de importancia para la conclusión final que debe emitir la Contraloría de Servicios.

Artículo 18. —Información adicional. El denunciante también deberá brindar información complementaria, la indicación de probables testigos y el lugar o medio para citarlos, así como la aportación o sugerencia de otras pruebas.

Artículo 19. —Solicitud de aclaración. En caso de determinarse de que existe imprecisión en los hechos denunciados, se otorgará al denunciante un plazo no menor de diez días hábiles para que complete la información, bajo apercibimiento de que, de no hacerlo, se archivará o desestimará la gestión sin perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente, como una nueva gestión.

Artículo 20. —De las denuncias anónimas. La Contraloría de Servicios estará facultada para recibir denuncias anónimas, caso en el cual valorará la admisibilidad y trámite de la misma, para lo cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

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

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

Las denuncias anónimas serán atendidas en el tanto aporten elementos de convicción suficientes y se encuentren soportadas en medios probatorios idóneos que permitan iniciar la investigación, de lo contrario se archivará la denuncia.

Artículo 21. —Confidencialidad. Tratándose de denuncias anónimas, la información sobre la identidad del denunciante, la documentación probatoria y otras evidencias aportadas serán confidenciales si así lo solicita dicho denunciante, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 de la Ley Reguladora del sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

Artículo 22. —Del Procedimiento para el trámite de Recepción de Denuncias, quejas, reclamos o inconformidades. El Contralor o Subcontralor de Servicios, o quien por delegación este asumiendo la atención de la denuncia, queja, consulta e inconformidad, llevará un registro en la base de datos electrónica.

1. Ingresará en el Formulario CS.01-(AÑO) denominado “Presentación de denuncia, queja, o inconformidad” los datos mínimos contemplados en el artículo 29 de este Reglamento o bien otro de interés.
2. Procederá con la apertura del expediente, además llevará un registro de seguimiento con las gestiones realizadas en cada caso según corresponda, para ello contará con una base de datos electrónica denominada CS. 02-(AÑO), de igual forma anotará cualquier otro dato que considere necesario para mantener al día y actualizado el expediente.
3. Dará traslado a la gestión, mediante un oficio firmado con firma digital. Podrá realizar comunicado o llamada telefónica según la circunstancia del caso, en el cual además solicitará información a la oficina generadora de la denuncia, queja, inconformidad o consulta. Igualmente podrá la Contraloría de Servicios acezar a expedientes físicos o electrónicos y solicitar informes del caso en particular.
4. La oficina o funcionario obligado, brindará respuesta a las gestiones que formule la Contraloría de Servicios, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, salvo que la complejidad del caso o situaciones calificadas justifiquen el otorgamiento de un plazo mayor, siempre y cuando sea solicitado por el interesado, el cual deberá requerirlo mediante una prórroga por escrito, siempre dentro del emplazamiento para informar, el cual no puede ser superior a los cincuenta días naturales. En caso de prorrogarse,

la Contraloría de Servicios, deberá dejar constancia de las razones, por la cual se concede dicho plazo.

5. Una vez recibida la respuesta de quien esté en la obligación de responder, la Contraloría de Servicios, comunicará a la persona usuaria, esto en el plazo de diez días hábiles, dejando constancia de la fecha de la comunicación. Además, deberá indicar en el registro la fecha de cierre del mismo.

6. En caso que, por las características y naturaleza de la gestión, no sea competencia de la Contraloría de Servicios, se lo hará saber a la persona usuaria. Asimismo, le indicará la instancia interna o externa ante la cual puede tramitar su gestión.

Artículo 23. —Archivo y desestimación de las denuncias. La Contraloría de Servicios desestimará o archivará las denuncias cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

a. Si la denuncia no corresponde al ámbito de competencia de la Contraloría.

b. Si la denuncia se refiere a intereses particulares de los denunciados en relación con conductas ejercidas u omitidas por la administración, salvo que de la información aportada en la denuncia se logre determinar que existen aspectos de relevancia que ameritan ser investigados.

c. Si los hechos denunciados corresponden investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.

d. Si los hechos denunciados se refieren a problemas o situaciones de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y la administración activa.

e. Si el asunto planteado ante la Contraloría de Servicios, se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control y las potestades disciplinarias, o bien en caso de estar conociendo recurso de apelación.

f. Si la denuncia presentada consiste en una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubieran sido resueltas con anterioridad por la Contraloría de Servicios o por otras instancias competentes del Patronato Nacional de la Infancia.

g. Si la denuncia es manifiestamente improcedente o infundada.

h. Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el artículo 17 que regula los requisitos esenciales.

- i. Si la denuncia presenta las condiciones indicadas en los artículos 19 sobre solicitud de aclaración y 20 relacionado con la admisión de denuncias anónimas.

La desestimación o archivo de las denuncias se realizará mediante un acto debidamente motivado donde acredite los argumentos valorados para tomar esa decisión, deberá quedar debidamente acreditada en la base de datos electrónica, con el motivo del archivo.

Artículo 24. —Comunicación al denunciante sobre la decisión tomada. Al denunciante se le deberá comunicar cualquiera de las siguientes decisiones que se adopte con respecto a su gestión:

- a. Desestimación y archivo de la denuncia.
- b. Traslado de la gestión para su atención a lo interno del Patronato nacional de la Infancia.
- c. Resultado final de la investigación que se realizó con motivo de su denuncia. En caso de que tales resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo o la Interposición de un proceso judicial, se le comunicará que se realizó el estudio correspondiente y de su remisión a la autoridad competente, sin aportar información, documentación u otras evidencias inherentes a la investigación.

Las anteriores comunicaciones se realizarán en el tanto el usuario denunciante haya especificado su nombre, calidades y lugar o medio para la recepción de comunicaciones.

Artículo 25. —Denuncias sobre asuntos disciplinarios o de la prestación de servicios de funcionarios. Este tipo de denuncias serán trasladadas a la Presidencia Ejecutiva para el trámite que corresponde según lo establecido en los artículos 67 y 68 del Reglamento Autónomo de Trabajo del PANI.

Artículo 26. —Vías de Comunicación de las Gestiones que presenta la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios podrá utilizar cualquier medio ágil y eficaz disponible para dar traslado a las gestiones presentadas, tomando en cuenta el correo electrónico Institucional, de acuerdo al artículo 65 del Reglamento para la Gestión de las Tecnología e Información del PANI o bien cualquier otro medio de comunicación con el que cuente la Institución.

Artículo 27. —Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, reclamos, consultas, quejas, sugerencias, o felicitaciones de las personas usuarias. Los requisitos mínimos que debe contener la gestión de las personas usuarias en su presentación son los siguientes:

- a) Nombre Completo y número de cédula de documento de identidad.
- b) Dirección exacta de su residencia o domicilio, medio para recibir notificaciones.
- c) Descripción de los hechos u omisiones denunciadas, o bien, de la consulta, sugerencia o recomendación.
- d) Precisar la pretensión de la persona interesada en relación con la Intervención de la Contraloría de Servicios.
- e) Indicación de los posibles funcionarios involucrados, oficinas o dependencias.
- f) Cualquier elemento de prueba.

En caso de que la queja, consulta, sugerencia o recomendación sea presentada por un menor de edad, estos requisitos podrán obviarse a discreción de la Contraloría de Servicios.

Artículo 28. —Registro de quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, o felicitación. De toda queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia, o felicitación que se formule, se llevará un registro. Toda la información se ingresará en la base de datos mencionada en el artículo 27 numerales 2 y 3 de este Reglamento, en la que se indicará como mínimo:

- a. Nombre completo y número de teléfono del o la persona usuaria que plantea la queja, denuncia, reclamo, consulta, sugerencia, o bien o felicitaciones por la labor realizada en la atención a su solicitud de intervención.
- b. Nombre del funcionario(a) u oficina sobre quien recae la queja, denuncia, reclamo, sugerencia o recomendación, felicitación, en caso de haberlo aportado el usuario.
- c. Fecha de recepción de la solicitud.
- d. Descripción de los hechos denunciados o de la consulta, sugerencia o recomendación.
- e. Determinación de la pretensión del usuario interesado(a) en relación con la intervención de la Contraloría de Servicios.
- f. Cualquier otra información que se considere necesario.
- g. Devolución al usuario de su respuesta a su inconformidad.
- h. Cierre del expediente en la Contraloría de Servicios.

Artículo 29. —Control de gestiones realizadas. Cada gestión que se menciona en el artículo anterior debe contener un registro de actividades de seguimiento que visualicen las gestiones realizadas por el Contralor(a) de Servicios.

Artículo 30. —De la confidencialidad sobre la identidad la persona usuaria. Al momento de presentar su gestión podrá solicitar a la Contraloría de Servicios la reserva o secreto de su identidad, la que deberá ser guardada obligatoriamente en aquellos casos en que se solicitó de forma expresa, cuando así lo ameriten las circunstancias del asunto denunciado, o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele, o bien, poner en peligro su integridad emocional o física.

Artículo 31. —Plazo de respuesta para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios. Según el requerimiento planteado por la Contraloría de Servicios ante instancias PANI, las respuestas deberán ser presentadas en el plazo de cinco días hábiles, de forma escrita o verbal de conformidad con lo regulado por el artículo 43 y 44 de la Ley 9158.

Es obligación de todos los funcionarios del PANI, tramitar y contestar con la mayor diligencia, la gestión que formule la Contraloría de Servicios en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, excepto en los casos en que la respuesta de la gestión sea de una mayor complejidad, el interesado deberá solicitar una prórroga por escrito al Contralor(a) de Servicios, quien autorizará dicha petición, siempre dentro del emplazamiento para informar el cual no puede ser superior a los cincuenta días naturales; en caso de prorrogarse, la Contraloría de Servicios, deberá dejar constancia de las razones. En caso de negativa, negligencia o el incumplimiento del plazo de respuesta establecido en este artículo, se procederá conforme lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de este Reglamento, facultando así, a la Contraloría de Servicios, a solicitar la intervención del superior jerárquico que corresponda, quien deberá adoptar las acciones necesarias, con la finalidad de que la Contraloría tenga libre acceso en cualquier momento a la información solicitada, esto sin perjuicio de que dicha conducta sea puesta en conocimiento de la Jerarca Institucional, quien determinara la procedencia de ordenar una investigación disciplinaria.

CAPÍTULO V

Investigaciones de Oficio

Artículo 32. —De las investigaciones de oficio. Corresponde a la Contraloría de Servicios tramitar las investigaciones de oficio que a consideración propia estime oportunas, para el mejoramiento de la calidad del servicio en la

institución, y 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 las personas usuarias.

CAPÍTULO VI

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 requieran seguimiento, así como en la revisión de los reglamentos y demás normas internas de la institución tendientes a la modernización de los procesos relacionados con el accionar del PANI.

CAPÍTULO VII

Disposiciones Finales

Artículo 34. —Disposiciones transitorias. Mientras no existan otros medios de atención, compilación, tramitación de competencias de la Contraloría de Servicios, o personal adscrito en otras oficinas que cumplan con el cometido de esta Contraloría, serán atendidos todos los casos a través de la Contraloría de Servicios, que se encuentra ubicada en las Oficinas centrales de la Institución.

En cuyo caso cuando se tengan tales dependencias tendrán una subordinación al órgano contralor.

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

Este Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria 2018-019 celebrada 26 de junio del 2018, artículo 014, aparte 001.

Johnny Mejía Ávila, Director Secretario Junta Directiva. —1 vez. —O. C. N° 00045206. —Solicitud N° 18000538. — (IN2018284386).