**REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO NACIONAL**

DECRETO EJECUTIVO N° 40231-C

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y LA MINISTRA DE CULTURA Y JUVENTUD

Con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 140, incisos 3), 18) y 146) de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; los artículos 25.1, 27.1 y 28.2 b de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 de 2 de mayo de 1978; el artículo 19 del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 9158 de 08 de agosto de 2013 y el artículo 16 del Reglamento a la Ley 9158, Decreto Ejecutivo 39096-PLAN de 28 de abril de 2015.

CONSIDERANDO:

1-. Que la Ley 9158, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece en su artículo 11 la creación de las Contralorías de Servicios como un órgano adscrito al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones.

2-. Que de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 9158 y con el artículo 9 de su Reglamento, Decreto Ejecutivo 39096-PLAN, los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno, deberán contar con una Contraloría de Servicios.

3-. Que en el artículo 19 de la Ley 9158 y en el artículo 16 de su Reglamento, se establece la creación de un reglamento interno, mediante el cual ha de regirse la Contraloría de Servicios.

4-. Que de acuerdo con lo estipulado en la Ley 9158, 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 una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas 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.

5-. Que es obligación del Poder Ejecutivo velar por el cumplimiento del principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, según establece el artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política.

6-. Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, con el objetivo fundamental de hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio del ciudadano, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo en particular. Ambos objetivos conjugan los principios rectores del Sistema de Planificación Nacional contenidos en la Ley de Planificación Nacional.

7-. Que el funcionario público debe ser un servidor para los administrados en general, y en particular para cada administrado que con él se relacione en virtud de la función que desempeña, por lo cual le corresponde realizar sus funciones de manera tal que satisfagan primordialmente el interés público.

8-. Que cada administrado individualmente considerado, representa a la colectividad, ante la cual el funcionario debe responder y por cuyos intereses le corresponde velar, según lo establecen los artículos 113 y 114 de la Ley General de la Administración Pública.

9-. Que es necesario crear y fortalecer mecanismos de control y participación, con el objetivo de que los usuarios ejerzan su derecho de petición y manifiesten su inconformidad, individual o colectiva, en torno a la calidad de los servicios recibidos en el Archivo Nacional, para lo cual se garantizará la existencia de instancias accesibles y especializadas dentro de la organización.

10-. Que es necesario avanzar en la modernización de los servicios que ofrece el Archivo Nacional a los ciudadanos, con la finalidad de prestarlos eficientemente, de conformidad con los principios que rigen la institución.

Por Tanto,

**DECRETAN:**

**Reglamento Interno para el Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Archivo Nacional.**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

Artículo 1. Objeto. Mediante el presente reglamento interno, se tiene como objetivo establecer las normas de funcionamiento y organización de la Contraloría de Servicios del Archivo Nacional.

Artículo 2. Objetivos de la Contraloría de Servicios. Son objetivos de la Contraloría de Servicios los siguientes: a-. Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben por parte del Archivo Nacional. b-. Velar por el cumplimiento de la obligación de promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios brindados por el Archivo Nacional. c-. Contribuir con la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios. d-. Establecer procedimientos mínimos para la presentación ante su instancia, de las gestiones de las personas usuarias de los servicios.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

a-. La Ley: La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 9158 del 8 de agosto de 2013.

b-. El Reglamento: El Reglamento a la Ley 9158, “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, Decreto Ejecutivo 39096-PLAN de 28 de abril de 2015.

c-. MIDEPLAN: El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

d-. La Secretaría Técnica: La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. e-. La Dirección General: El despacho del Director (a) de la Dirección General del Archivo Nacional. f-. La Contraloría de Servicios: La Contraloría de Servicios del Archivo Nacional.

g-. Persona Contralora de Servicios: La persona Contralora de Servicios del Archivo Nacional.

h-. Personas usuarias: Las personas físicas o jurídicas o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que presta el Archivo Nacional.

i-. Gestiones: Las gestiones planteadas por parte de las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, entre las cuales están las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

j-. Registro de gestiones: Registro donde se pormenorizan los datos y demás detalles relacionados con cada una de las gestiones planteadas por las personas usuarias, desde su inicio hasta su conclusión.

**CAPÍTULO II**

**DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Artículo 4. Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios, creada en el año 2005, es un órgano canalizador y mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los servicios que brinda el Archivo Nacional, manifestados a través de la presentación de gestiones ante su instancia. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas de la institución, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados. Jerárquicamente la Contraloría de Servicios, según el organigrama de la institución, será una unidad staff de la Dirección General.

Artículo 5. Ubicación y horario de atención. La Contraloría de Servicios estará ubicada en el tercer piso del núcleo central del edificio del Archivo Nacional y tendrá un horario de atención a las personas usuarias de las 8:00 horas a las 16:00 horas de lunes a viernes.

Artículo 6. Funciones de la Contraloría de Servicios. Son funciones de la Contraloría de Servicios las siguientes:

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

b-. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con lo estipulado en la Ley 9158, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la institución.

c-. Presentar a la Dirección General un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

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

e-. Elaborar y proponer a la Dirección General los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

f-. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las cuestiones planteadas, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

g-. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las unidades administrativas que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la Ley o en los reglamentos internos aplicables. h-. Evaluar, en las unidades administrativas que brindan servicios de atención al público, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

i-. Promover, ante la Dirección General y ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con la Unidad de Planificación y el Oficial de Simplificación de Trámites si lo hubiese.

j-. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la entidad, con el fin de mejorar la prestación, en busca del mejoramiento continuo e innovación y el 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 organización, para la toma de decisiones.

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

l-. Informar a la Dirección General cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

m-. Elaborar y aplicar, por lo menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de la 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.

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

ñ-. 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. Para ello, la Contraloría de Servicios deberá permitir a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

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

p-. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que las Unidades Administrativas le hagan llegar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la institución, cuando esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa, de conformidad con la Ley.

q-. Velar porque en las unidades administrativas que prestan servicios al usuario se acaten las disposiciones de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley 8220 y sus reformas, y su Reglamento, así como lo dispuesto en la Guía de Trámites y Requisitos de los Servicios que brinda la Dirección General del Archivo Nacional, dada por Decreto N° 38961-C de 14 de enero de 2015.

r-. Cumplir las demás disposiciones estipuladas en la Ley N° 9158 y su Reglamento.

Artículo 7. Independencia de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios ejercerá sus competencias con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberá realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias obligaciones. 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 8. Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9. Conclusiones y recomendaciones. La Contraloría de Servicios podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice, de conformidad con sus competencias.

Artículo 10. Deber de colaboración. Todas las Unidades Administrativas y funcionarios del Archivo Nacional, deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia del funcionario, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria.

Artículo 11. Deberes del jerarca institucional. Son deberes de la Dirección General los siguientes:

a-. Presentar ante la Secretaría Técnica dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual de las acciones desarrolladas por el Archivo Nacional, producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios. En el caso de las no avaladas, deberá puntualizarse las razones que justificaron dicha decisión.

b-. Dar el aval para el informe anual de labores presentado por la Contraloría de Servicios, con el fin de que este sea remitido a la Secretaría técnica. En caso de no avalarlo, deberá justificarlo ante la Secretaría Técnica, para lo cual contará con un plazo de 15 días hábiles, a partir de la fecha en que dicho informe le fue presentado.

c-. Dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento.

**CAPÍTULO III**

**DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS**

Artículo 12. Persona Contralora de Servicios. La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de una persona Contralora de Servicios, cuyo nombramiento se realizará con base en los procedimientos ordinarios de la institución. En caso de ser necesario y de acuerdo con las posibilidades presupuestarias, se le dotará de más personal, con el objetivo de dar cumplimiento a las funciones y objetivos propuestos en el presente reglamento y demás normativa conexa. El cargo de persona Contralora de Servicios no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo un funcionario regular de la organización.

Artículo 13. Requisitos de la persona Contralora de Servicios. La persona Contralora de Servicios de la institución deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 21 de la Ley 9158. Artículo 14. Funciones de la persona Contralora de Servicios. Serán funciones de la persona Contralora de Servicios todas las establecidas en los artículos 22) de la Ley 9158, 19) del Decreto Ejecutivo 39096-PLAN y 6) del presente reglamento.

Artículo 15. Potestades de la persona Contralora de Servicios. Serán potestades de la persona Contralora de Servicios las contenidas en los artículos 23) de la Ley 9158 y 21) de su Reglamento.

**CAPÍTULO IV**

**PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Artículo 16. Procedimientos y requisitos para la presentación y tramitación de gestiones. La interposición de gestiones puede realizarse de forma presencial en la oficina de la Contraloría de Servicios, mediante vía telefónica, por correo electrónico o a través de las boletas y buzones dispuestos al efecto. La presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios, deberá contener como mínimo, el nombre completo de la persona usuaria, el número de documento de identificación, el señalamiento de un medio para comunicarle la resolución, una relación breve y concisa de los hechos suscitados, incluida la identificación de la unidad administrativa involucrada o del funcionario; cuando corresponda, o dependencia involucrada, la pretensión y de ser posible, la indicación de los medios de prueba en que basa su trámite. En el caso de asuntos que no sean competencia de la Contraloría de Servicios, estos serán trasladados a los órganos o unidades Administrativas competentes.

Artículo 17. Plazos. La Contraloría de Servicios deberá tramitar, resolver y responder todas las gestiones sometidas a su conocimiento, con la mayor diligencia. Las Unidades Administrativas de la institución ante el requerimiento planteado por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, salvo en las ocasiones excepcionales en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, en cuyo caso se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder. Una vez recibida la respuesta, la Contraloría de Servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles. En caso de que la Unidad Administrativa involucrada no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto a la Dirección General, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Artículo 18. Notificación de la respuesta a la persona usuaria. Es deber de la persona usuaria brindar algún medio de notificación, con el fin de poder notificarle la resolución de la gestión tramitada. No obstante, en caso de tornarse imposible la notificación, de todas maneras deberá valorarse la gestión presentada, con el objetivo de analizar si debe realizarse algún cambio institucional, en procura de mejorar la prestación de los servicios.

Artículo 19. Discreción y confidencialidad. La Contraloría de Servicios garantizará discreción en el uso de la información que reciba. La persona usuaria podrá facultativamente, solicitar confidencialidad sobre su identidad y demás datos sensibles. La Contraloría de Servicios valorará de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o en su caso, no resulte posible.

Artículo 20. Casos reiterativos. Cuando se presenten gestiones sobre temas que ya han sido atendidos y valorados con anterioridad y de cuya respuesta vigente se tiene conocimiento en la Contraloría de Servicios, se procederá a responder a la persona usuaria de inmediato, remitiendo copia a la jefatura correspondiente.

Artículo 21. Registro de gestiones. La Contraloría de Servicios deberá mantener un registro actualizado de todas las gestiones tramitadas, con indicación de su resultado final. Asimismo, la Contraloría de Servicios deberá presentar ante la Dirección General informes trimestrales detallando naturaleza de las gestiones tramitadas, acciones institucionales y recomendaciones que se requieran. Este registro será uno de los insumos para elaborar el informe anual establecido en el artículo 14) inciso 4) de la Ley 9158.

**CAPÍTULO V**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS ORGANIZACIONALES**

Artículo 22. Promoción de políticas de calidad de los servicios. La Contraloría de Servicios promoverá en la organización, la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brinda. Para ello, podrá establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

Artículo 23. Estándares de calidad. La Contraloría de Servicios velará porque la organización proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación. En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como asesora del jerarca de la organización conforme a su naturaleza.

Artículo 24. Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. La Contraloría de Servicios velará por que la organización desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias. En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como asesora del jerarca organizacional conforme a su naturaleza.

Artículo 25. Vigencia. Rige a partir de su publicación. Dado en la Presidencia de la República. San José, a los veintidós días del mes de diciembre del dos mil dieciséis.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—La Ministra de Cultura y Juventud, Sylvie Durán Salvatierra.—O. C. N° 74.—Solicitud N° 10577.—( IN2017125118 ).