



Diario Oficial

LA GACETA

Costa Rica

RICARDO
SALAS
ALVAREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RICARDO SALAS
ALVAREZ (FIRMA)
Fecha: 2021.11.22
15:58:40 -06'00'



Imprenta Nacional
Costa Rica

La Uruca, San José, Costa Rica, martes 23 de noviembre del 2021

AÑO CXLIII

Nº 226

124 páginas

TOME NOTA

OBTENGA EL MEJOR PRECIO

de su publicación en **La Gaceta y el Boletín Judicial**

La Imprenta Nacional cotiza bajo la modalidad por espacio (cm²).
Asegúrese que el documento a cotizar cumpla con las siguientes características
para que el precio resulte más accesible para usted:

- ▶ Tipo de letra: Times New Roman.
- ▶ Tamaño de letra: 12 pt.
- ▶ Alineación del texto: justificado.
- ▶ Márgenes: superior 2.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierdo 3 cm, derecho 3 cm.
- ▶ Interlineado sencillo.
- ▶ Tamaño de papel: 8.5" x 11" (carta).
- ▶ Evite encabezados y pies de páginas; incluya únicamente el texto a publicar.
- ▶ Coloque la firma y el sello cerca del texto a publicar.

Características
documentos para cotizar



Imprenta Nacional
Costa Rica

Rige a partir de su publicación.

Eduardo Newton Cruickshank Smith

Geovanni Gómez Obando Xiomara Priscilla Rodríguez Hernández

Diputados y diputada

15 de noviembre de 2021

NOTA: Este proyecto aún no tiene comisión asignada.

1 vez.—Exonerado.—(IN2021602890).



Casa Presidencial, Zapote

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

N° 43201-MJP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE JUSTICIA Y PAZ

En uso de las atribuciones que les confieren los artículos 140 incisos 3), 8) y 18), 146 y 191 de la Constitución Política, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978; la Ley de Planificación Nacional y sus reformas, Ley N° 5525 del 02 de mayo de 1974; la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 del 08 de agosto de 2013; el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN del 28 de abril del 2015; la Ley Orgánica de la Procuraduría General de La República, Ley N° 6815 del 27 de setiembre de 1982; la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y sus reformas, Ley N° 7600 del 02 de mayo de 1996; la Política del Poder Ejecutivo para Erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población LGBTI, Decreto Ejecutivo N° 38999- MP – RE - JP-SP-MG-H- MAG-MEIC- MINAE - MOPT - MEP – MTSS-COMEX - MIDEPLAN - MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR del 12 de mayo del 2015 y la Directriz Decenio Internacional de los Afrodescendientes N° 022-P del 24 de marzo de 2015.

Considerando:

I.—Que el presente reglamento tiene como finalidad normar los procedimientos que se deben observar en la gestión de la Contraloría de Servicios de la Procuraduría General de la República, constituyéndose en una herramienta de conocimiento, apreciación y operación de dicho órgano.

II.—Que este Reglamento tiene fundamento en el artículo 19 de la Ley Reguladora de Contralorías de Servicios y en el artículo 16 del Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio 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 Jarca Institucional.

III.—Que es importante establecer mecanismos para que el usuario de los servicios prestados por la Procuraduría General de la República, manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de la Procuraduría General de la República, ante la Contraloría de Servicios. **Por tanto,**

DECRETAN:

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA PROCURADURÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

CAPÍTULO I

Definiciones y abreviaturas

Artículo 1°—**Definiciones y Abreviaturas.** Para efectos del presente reglamento se establecen las presentes definiciones y abreviaturas:

- a) **Consultas:** Se refiere a aquellas gestiones de carácter informativo que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no requieren la apertura de un expediente.
- b) **Contraloría de Servicios:** Es el órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad de las personas usuarias de los servicios que brinda la organización.
- c) **Felicitación:** Gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios en la que manifiesta su agradecimiento por la atención recibida, al utilizar los servicios que le brinda la PGR.
- d) **Gestiones:** Acciones realizadas ante la Contraloría de Servicios por las personas usuarias con el fin de lograr solventar una necesidad insatisfecha en función de los servicios brindados por la PGR.
- e) **Jerarca:** Máxima autoridad administrativa de la Procuraduría General de la República, la cual es ejercida, de conformidad con los artículos 9 y 12 de la Ley 6815, por el Procurador General de la República y el Procurador General Adjunto.
- f) **Inconformidad:** Gestión realizada por una persona usuaria, por no estar conforme con la resolución brindada a un trámite realizado ante la PGR.
- g) **Mideplan:** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- h) **Persona Usuaria:** Usuario externo de los servicios que presta la PGR.
- i) **PGR:** Iniciales con las que se identificará a la Procuraduría General de la República.
- j) **Queja:** Gestión realizada por una persona usuaria en la que manifiesta su malestar por la ausencia o mal servicio en la prestación de algún servicio por parte de la PGR.
- k) **Reporte:** Gestión realizada por una persona usuaria, ante alguna dependencia de la PGR, que no se le ha resuelto y que le sirve de base para plantear su gestión ante la Contraloría de Servicios.
- l) **Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- m) **Usuario interno:** Colaborador/a de la Institución que utiliza o recibe los servicios que presta la PGR.

CAPÍTULO II

Disposiciones generales

Artículo 2°—**Objeto y Principios.** El presente instrumento tiene como objeto regular el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Procuraduría General de la República.

Las actividades de la Contraloría de Servicios de la PGR están sujetas a los principios fundamentales del servicio público orientados a asegurar la continuidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, así como el trato igualitario a todos los usuarios sin ningún tipo de distinción. Todo dentro de los límites establecidos en la normativa vigente y garantizando su adaptación a los cambios que surjan en el marco jurídico vigente.

Artículo 3°—Objetivo General de la Contraloría de Servicios. Su objetivo general consiste en facilitar el contacto del usuario con la Institución y contribuir con la prestación de los servicios que esta ofrece, intercediendo a favor de estos, con el fin de que obtengan una respuesta congruente con sus solicitudes, además de detectar aquellas deficiencias que deben ser mejoradas, en procura de brindar un servicio eficiente y eficaz.

Artículo 4°—Independencia. De acuerdo con los artículos 13 de la Ley N° 9158 y 11 de su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN, la Contraloría de Servicios goza de independencia funcional y de criterio respecto del Jerarca y demás componentes de la administración activa. Por ello, no deberá realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.

Los jefes de la Institución no podrán tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio del o la 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 5°—Obligación de Colaboración. Para los efectos de este Reglamento y su aplicación, todos los funcionarios de la Procuraduría General de la República deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios cuando así se requiera, con el fin de cumplir con las funciones y atribuciones establecidas en la Ley N° 9158 y su Reglamento.

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

- a) Impulsar y verificar el cumplimiento y efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación con los usuarios de los servicios de la Procuraduría General de la República, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización, sus procedimientos y los modos de acceso.
- b) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la Ley N° 9158, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los Servicios que brinda la Institución. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización.
- c) Presentar al Jerarca de la Institución 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 de MIDEPLAN, a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- d) Presentar a la Secretaría Técnica del MIDEPLAN un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá contar con el aval del Jerarca de la Institución. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

- e) Elaborar y proponer al Jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o acción respecto de los servicios que presta la Institución. 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 los usuarios ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda la Institución, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley N° 9158 y en la normativa vigente.
- g) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones presentadas, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
- h) Evaluar, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- i) Promover, ante el Jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional. Lo anterior con el fin de que se propongan las recomendaciones correspondientes y se propicie el mejoramiento continuo y la innovación de los servicios que presta la organización.
- j) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que se brindan, con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona Contralora de Servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de la decisión que corresponda o decisión final.
- 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 al Jerarca de la Institución cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los usuarios de los servicios permanezcan sin solución.
- m) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
- n) Informar a los usuarios de los servicios que brinda la Procuraduría General de la República y sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
- o) 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 eficacia en el funcionamiento de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la Administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos. La Contraloría permitirá a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como protegerá sus derechos fundamentales.

- p) Recomendar a la Jerarquía Institucional los rubros a considerar en el proceso de Evaluación del Desempeño, en relación con las evaluaciones de percepción de prestación de bienes y servicios realizados por parte de la Contraloría de Servicios.

El Procurador General o el Procurador General Adjunto podrán solicitar a la Contraloría de Servicios realizar las investigaciones preliminares que se requieran cuando las faltas incidan en la calidad del servicio que brinde la Institución a los usuarios.

CAPÍTULO III

Estructura de la Contraloría de Servicios

Artículo 7°—**Del Contralor de Servicios y demás personal.** La Contraloría de Servicios de la PGR opera bajo la responsabilidad de un(a) Contralor(a), que velará por el cumplimiento de los objetivos de la unidad a través del ejercicio de sus funciones y la ejecución de sus planes anuales de trabajo, en el marco de la normativa vigente.

La Contraloría de Servicios deberá ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto de las demás unidades de la Institución. Además, estará integrada por el personal necesario para el cabal cumplimiento de los objetivos definidos.

Los requisitos para ocupar el puesto se deben apegar a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

Artículo 8°—**Funciones de la persona Contralora de Servicios.** Las funciones de la persona Contralora de Servicios serán las siguientes:

- a) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- b) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de la dependencia.
- c) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la Institución, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- d) Asesorar a los Jerarcas de la organización, en el campo de su competencia.
- e) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al Jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- f) Atender oportunamente las gestiones que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.
- g) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- h) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.
- i) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- j) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.

- k) Ejecutar los recursos asignados para el cumplimiento de sus funciones.
- l) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- m) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Artículo 9.—**Ubicación.** La Contraloría de Servicios se ubicará en las instalaciones de la PGR, en un área de fácil acceso para los usuarios y que reúna como característica esencial, condiciones de privacidad para el buen desenvolvimiento, tanto del usuario como de su personal. Sin perjuicio de lo anterior también contará con los canales informáticos o tecnológicos necesarios para que los usuarios puedan presentar sus gestiones en forma electrónica remota.

CAPÍTULO IV

Del funcionamiento y potestades de la Contraloría de Servicios

Artículo 10.—**Potestades.** Son potestades de la Contraloría de Servicios:

- a) La Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
- b) Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios será trasladada a los órganos o unidades competentes.
- c) Para cumplir sus funciones, la persona encargada de la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes potestades:
 - i. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por el ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.
 - ii. Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por el ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
 - iii. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- d) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.

e) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica del MIDEPLAN, otras Contralorías de Servicios y todas las instancias que considere oportuno, con el fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por los usuarios de los servicios de la Procuraduría General de la República.

Artículo 11.—**Asignación de Recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones, el Jerarca de la Procuraduría General de la República deberá procurar que se dote a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brinda, el Jerarca dotará con carácter exclusivo, a la Contraloría de Servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la Contraloría de Servicios.

Artículo 12.—**Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios.** La Contraloría de Servicios podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice, de conformidad con sus competencias.

Artículo 13.—**Promoción de políticas de calidad de los Servicios.** La Contraloría de Servicios promoverá en la Institución, la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brinda. Para ello, la Contraloría de Servicios 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 14.—**Estándares de calidad de los Servicios organizacionales.** La Contraloría de Servicios velará por que la Institución proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que le 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 unidad asesora del Jerarca conforme con su naturaleza.

Artículo 15.—**Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los Servicios.** La Contraloría de Servicios velará por que la Institución 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 los usuarios. En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como asesora del Jerarca conforme a su naturaleza.

CAPÍTULO V

Gestiones de los usuarios ante la Contraloría de Servicios

Artículo 16.—**Gestión ante la Contraloría de Servicios de los usuarios de los Servicios de la organización.** Se entenderá por gestión de los usuarios de los servicios de la Procuraduría General de la República ante la Contraloría de Servicios, toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

La Contraloría de Servicios garantizará un buen servicio a las personas con necesidades especiales, que merecen una atención preferencial, como son:

a) Personas con alguna discapacidad, lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 1 y 2 de la Ley N° 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”

b) Adultos Mayores: La Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su Artículo 3, inciso k) lo siguiente: “El trato preferencial cuando efectúe gestiones administrativas en las entidades públicas y privadas”.

Estas poblaciones recibirán una atención preferente y adecuada para facilitar y garantizar el ejercicio de sus derechos.

Las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento y de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y demás normas aplicables.

La atención de las gestiones, se regirán por el siguiente procedimiento:

- a) De acuerdo a la naturaleza de la gestión, la Contraloría de Servicios procederá a canalizarla ante la o las dependencias que correspondan mediante los formularios debidamente formalizados para tal fin.
- b) Si se considera necesario, se procederá a solicitar a la persona usuaria información adicional, con la finalidad de contar con insumos, información o documentos que respalden la apertura de un expediente.
- c) En caso de la apertura de un expediente, se procederá a otorgar audiencia escrita de descargo al funcionario contra el que se presentó la queja o denuncia, así como a su respectiva Jefatura o Dirección. La respuesta deberá ser remitida de manera formal y concisa con respecto a la solicitud de información o inconformidad manifiesta por el usuario ante la Contraloría de Servicios.
- d) Una vez que se cuente con la información proporcionada para mejor resolver, la Contraloría de Servicios procederá a comunicar los resultados correspondientes a la persona usuaria y al servidor involucrado, así como a la respectiva Jefatura o Dirección, en los plazos establecidos.
- e) Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios será trasladada a los órganos o unidades competentes.

Artículo 17.—**Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria.** Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios, los usuarios de los servicios podrán solicitar guardar confidencia sobre su identidad. 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 comunicarla o, en su caso, no resulte posible.

Artículo 18.—**Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.** Es imprescindible tomar en cuenta que, en todos los casos, por la naturaleza o complejidad de la denuncia se requiere que el denunciante identifique a la parte(s) denunciada(s).

Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal, ante la CONTRALORÍA son los siguientes:

- a) Identificación de la PERSONA USUARIA.
- b) Lugar para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
- d) Pretensión.
- e) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- f) Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes.

La Contraloría de Servicios con respecto a la recepción y tramitación de las denuncias, deberá aplicar los siguientes aspectos:

- a) Discreción en el manejo de la información que reciba.
- b) Responsabilidad en los tiempos de atender los asuntos en conocimiento.
- c) Confiabilidad para analizar y revisar la información suministrada.

Artículo 19.—Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios. Las gestiones interpuestas por los usuarios de los servicios de la Procuraduría General de la República deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios. Los órganos o las unidades administrativas de la Institución ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder a esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios.

Artículo 20.—Recursos contra la resolución final. Contra la resolución final de la Contraloría de Servicios, el usuario podrá interponer dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de dicho acto administrativo, los recursos de revocatoria ante la Contraloría de Servicios y la apelación ante el Jarca Institucional, para lo que le será aplicable las disposiciones contenidas en el Título Octavo, Capítulo Primero, del Libro II de la Ley General de la Administración Pública.

CAPÍTULO VI

Deberes y derechos de los usuarios

Artículo 21.—De los deberes de la persona usuaria. Según lo indicado en el Artículo 30 de la Ley 9158, la persona usuaria deberá:

- a) Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios.
- b) Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.
- c) Hacer un uso adecuado de los servicios.
- d) Dirigirse con respeto a los funcionarios y colaboradores de la PGR, en la presentación de sus gestiones.

Artículo 22.—De los derechos de la persona usuaria. Según lo indicado en el artículo 31 de la Ley 9158, son derechos de la persona usuaria los siguientes:

- a) Recibir de las diferentes áreas de la PGR, servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- b) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las diferentes áreas de la PGR, sobre las actuaciones de los funcionarios, en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.
- c) Recibir, de los funcionarios que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

CAPÍTULO VII

Documentos e informes

Artículo 23.—Informe anual del Jarca de la Procuraduría General de la República. El Jarca de la Institución deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, un informe anual de las acciones desarrolladas por la Institución producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión. Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

Artículo 24.—Plan anual de Trabajo. La Contraloría de Servicios deberá presentar al Jarca de la Institución 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 de MIDEPLAN, a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

Artículo 25.—Sobre los Informes, propuestas y/o recomendaciones. Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos al Jarca de la Institución, para su aprobación, y resolución, a fin de que se logren tomar las acciones oportunas y necesarias.

Artículo 26.—Normas de aplicación supletoria. Las violaciones a los deberes impuestos por este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo regulado en el Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, Código de Trabajo, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y el Reglamento Interno de Trabajo de la Procuraduría General de la República y demás normas conexas.

Artículo 27.—Vigencia. Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los veintiséis días del mes de agosto del año dos mil veintiuno.

CARLOS ALVARADO QUESADA.—La Ministra de Justicia y Paz, Fiorella Salazar Rojas.—1 vez.—O. C. N° 4600056895.—Solicitud N° 310404.—(D43201 -IN2021603280).

N° 43268-MGP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Constitución Política; artículo 25 inciso 1), 27 inciso 1) y 28 inciso 2) acápite b. de la Ley General de la Administración Pública N° 6227, del 2 de mayo de 1978; y el artículo 8 de la Ley sobre Desarrollo de la Comunidad N° 3859, del 07 de abril de 1967.

Considerando:

I.—Que según el artículo 8 de la Ley supra citada, DINADECO cuenta con un Consejo Nacional de Desarrollo de la Comunidad, integrado por funcionarios públicos, representantes de asociaciones de desarrollo y de la Unión de Gobiernos Locales. Dichos nombramientos están a cargo del Poder Ejecutivo, mediante el decreto ejecutivo correspondiente.

II.—Que mediante Acuerdo N° 625-P del 01 de julio del 2021, se nombró a Priscila Zúñiga Villalobos, cédula de identidad N° 2-0637-0106, como Viceministra de Gobernación y Policía. **Por tanto,**

DECRETAN:

Artículo 1°—Nombrar ante el Consejo Nacional de Desarrollo de la Comunidad en representación del Ministro de Gobernación y Policía, a Priscila Zúñiga Villalobos, cédula de identidad N° 2-0637-0106, Viceministra de Gobernación y Policía.