

GOBERNACIÓN Y POLICÍA

JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA IMPRENTA NACIONAL

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 6 y 103 inciso 1.) de la Ley General de la Administración Pública, 11 y 19 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, y el artículo 9º inciso d) del Reglamento a la Ley de Creación de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.

Considerando:

I.—Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

II.—Que es necesario 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 de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización

III.—Que el presente Reglamento contribuye a dotar a la Contraloría de Servicios de un instrumento que le permite atender eficiente y eficazmente las demandas y aspiraciones de la población en general.

Por tanto, aprueban

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA IMPRENTA NACIONAL

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—**Objeto.** El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento y organización de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional.

Artículo 2º—**Definiciones.** Se entenderá como:

- LEY: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, publicada en *La Gaceta* 173 de 10 de setiembre de 2013.
- MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- CONTRALORÍA: Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional.
- SISTEMA: Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- SECRETARÍA TÉCNICA: Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- PERSONA CONTRALORA: Contralor (a) de Servicios de la Imprenta Nacional.
- PERSONA SUBCONTRALORA: Subcontralor (a) de Servicios de la Imprenta Nacional.
- PERSONA (S) USUARIA (S): Personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que presta la Imprenta Nacional.

- INSTITUCIÓN: Imprenta Nacional.
- JERARCA: Director General de la Imprenta Nacional.

Artículo 3º—**Ámbito de aplicación.** Este Reglamento es aplicable a la INSTITUCIÓN y a las PERSONAS USUARIAS de sus servicios.

CAPÍTULO II

De la Contraloría de Servicios

Artículo 4º—**Visión.** La Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional actuará como un componente esencial de la modernización de la INSTITUCIÓN, ejecutando funciones de órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las PERSONAS USUARIAS de los servicios.

Artículo 5º—**Misión.** Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda la Imprenta Nacional, incrementando su eficiencia y eficacia en busca de la plena satisfacción de las PERSONAS USUARIAS, ejerciendo sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del JERARCA y los demás componentes de la administración activa de la INSTITUCIÓN.

Artículo 6º—**Relación jerárquica.** La CONTRALORÍA dependerá orgánicamente de la Dirección General de la Imprenta Nacional, según lo establecido en el Organigrama institucional aprobado por MIDEPLAN, mediante oficio 402-13 de 29 de julio de 2013.

Artículo 7º—**Independencia de la CONTRALORÍA.** Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización.

Artículo 8º—**Asignación de recursos.** De conformidad con el numeral 10 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, para garantizar el óptimo funcionamiento de la CONTRALORÍA, se procurará dotar de los recursos que justificadamente requiera. Sus necesidades serán contempladas en el presupuesto institucional, a efecto de que se le permita programar adecuadamente su gestión.

Artículo 9º—**Apoyo institucional.** Todas las áreas y funcionarios de la Imprenta Nacional deberán prestar la colaboración que requiera la CONTRALORÍA, en el cumplimiento de sus funciones. En caso de negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa, de atender las solicitudes y recomendaciones de la CONTRALORÍA, se podrá solicitar el respaldo del JERARCA, quien deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Sección de Recursos Humanos, cualquier responsabilidad que proceda.

Artículo 10.—**Ubicación física de la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA se ubicará en un área cercana a las oficinas que brindan servicio al cliente, y debe ajustarse a las disposiciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, iluminación, comodidad, privacidad y accesibilidad para el usuario.

CAPÍTULO III

Del Contralor y Subcontralor de Servicios

Artículo 11.—**Estructura mínima de la CONTRALORÍA.** Con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el desempeño de sus funciones, la estructura mínima de la CONTRALORÍA deberá ser al menos de dos funcionarios regulares de la organización: el o la CONTRALORA y el o la SUBCONTRALORA.

Artículo 12.—**Nombramiento de la PERSONA CONTRALORA.** La CONTRALORÍA estará a cargo de un (a) Contralor (a) de Servicios, nombrado (a) por el Director General de la Imprenta Nacional, por tiempo indefinido y de conformidad con lo regulado por el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento. Además, no podrá recaer en un puesto de confianza y se desempeñará sin recargo de funciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 20, 21, 24 y 25 de la LEY.

Se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en la INSTITUCIÓN y conforme con las leyes vigentes en esta materia.

Artículo 13.—**Requisitos para el nombramiento de la PERSONA CONTRALORA.** Para ocupar el cargo de CONTRALOR (A), se requiere:

- a) Poseer el grado de licenciatura o maestría en una carrera afín con las competencias y funciones de la institución en que ejerce.
- b) Estar incorporado (a) al colegio profesional respectivo, cuando éste se encuentre constituido legalmente.
- c) Tener al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- d) Demostrar un comportamiento ético, de acuerdo con los valores y principios de la organización.

Artículo 14.—**Funciones de la Contraloría de Servicios.** Son funciones de la CONTRALORÍA, las siguientes:

- a) Vigilar que la Imprenta Nacional cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con las PERSONAS USUARIAS de sus servicios.
- b) Establecer canales de comunicación y procedimientos accesibles para las PERSONAS USUARIAS, a fin de que cuenten con ello para la formulación de disconformidades, reclamos, denuncias y sugerencias.
- c) Coordinar la elaboración de material informativo sobre la función de la CONTRALORÍA, así como su difusión entre las PERSONAS USUARIAS.
- d) Atender oportunamente las disconformidades, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por las PERSONAS USUARIAS ante la CONTRALORÍA, sobre los servicios que brinda la INSTITUCIÓN, y dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley y en la normativa vigente. Así mismo mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de éstas.

- e) Dar seguimiento y mantener un registro de las recomendaciones dirigidas a la administración activa, en relación con los servicios que presta la INSTITUCIÓN, en la búsqueda del mejoramiento continuo y en el cumplimiento de las expectativas de las PERSONAS USUARIAS.
- f) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías y mejoramiento al servicio público se emitan, aplicándolas a la naturaleza de las actividades propias de la Imprenta Nacional, en beneficio de las PERSONAS USUARIAS. Podrá actuar de oficio para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes, promoviendo procesos de mejora en la prestación de éstos, con base en los resultados de las investigaciones realizadas.
- h) Preparar un informe trimestral al Jerarca con las recomendaciones emitidas por la CONTRALORÍA. Este informe deberá contener una descripción breve de los hechos denunciados, las acciones tomadas por la CONTRALORÍA, y la unidad organizacional interna responsable de atenderla. Cuando a la fecha de vencimiento del plazo otorgado para la implementación de la recomendación, no se tenga evidencia de su cumplimiento, corresponderá al JERARCA tomar las medidas internas correspondientes. Estos informes trimestrales servirán como insumos al JERARCA, en el cumplimiento de lo encomendado en el artículo 37 de la LEY.
- i) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio al cliente, en coordinación con las instancias correspondientes.
- j) Elaborar un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de este plan debe ser presentado a la SECRETARÍA TÉCNICA, a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- k) Elaborar un informe anual de labores siguiendo la guía metodológica propuesta por la SECRETARÍA TÉCNICA, el cual deberá contar con el aval del JERARCA. Dicho informe deberá ser presentado a MIDEPLAN durante el primer trimestre de cada año.
- l) Velar porque se cumpla con la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220, publicada en *La Gaceta* N° 49, Alcance 22, de 11 de marzo de 2002.
- m) Supervisar y evaluar en la INSTITUCIÓN, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- ñ) Participar en los diferentes consejos directivos, comisiones de trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de éstos se relacione con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.
- o) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la contraloría de servicios.

- p) Ejecutar el presupuesto de la oficina.
- q) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Artículo 15^o—**Potestades de la PERSONA CONTRALORA.** Para cumplir sus funciones tendrá las siguientes potestades:

- a) Libre acceso, en cualquier momento, a todos los archivos y documentos de la institución, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación de los servicios, excepto 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 las personas funcionarias o usuarias.
- b) Podrá solicitar a cualquier instancia interna de la INSTITUCIÓN, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, en concordancia con el artículo 23, incisos 1 y 2 de la LEY. En caso de que no se atienda la solicitud, se aplicará lo establecido en el artículo 44 de la LEY.
- c) Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas, con el fin de hacer más ágil y eficiente la prestación de los servicios.
- d) Ejecutar sus funciones con libertad de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
- e) Requerir por parte de los diferentes órganos y unidades administrativas de la INSTITUCIÓN, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

Artículo 16.—**Nombramiento de la PERSONA SUBCONTRALORA.** El nombramiento de la PERSONA SUBCONTRALORA será en un puesto acorde a la clasificación institucional, para lo cual se creará la nomenclatura del puesto SUBCONTRALOR dentro del Manual de Puestos y en su caso de Estructura y Funciones, y conforme con los requisitos establecidos en la LEY. Su nombramiento no podrá hacerse bajo la modalidad de puestos de confianza ni por encargo o recargo de funciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 20, 21, 24 y 25 de la LEY. Dependerá directamente de la PERSONA CONTRALORA, quien le asignará sus tareas y funciones.

Se le reconocerán los incentivos salariales profesionales respectivos, de acuerdo con las normas establecidas en la INSTITUCIÓN y conforme con las leyes vigentes en esta materia.

Artículo 17.—**Requisitos para el nombramiento de la PERSONA SUBCONTRALORA.** Para ocupar el cargo de SUBCONTRALOR (A), se requiere:

- a) Poseer el grado de licenciatura o maestría en una carrera afín con las competencias y funciones de la institución en que ejerce.
- b) Estar incorporado (a) al colegio profesional respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.

- c) Tener al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- d) Demostrar un comportamiento ético, de acuerdo con los valores y principios de la organización.

Artículo 18.—**Funciones de la Subcontraloría de Servicios.** Son funciones de la PERSONA SUBCONTRALORA, las siguientes:

- a) Ejecutar las funciones que la PERSONA CONTRALORA le ordene o delegue.
- b) Sustituir a la PERSONA CONTRALORA en sus ausencias.
- c) Supervisar las actividades de la CONTRALORÍA, que determine el o la PERSONA CONTRALORA.
- d) Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.
- e) Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización, en el campo de su competencia.
- f) Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención de las PERSONAS USUARIAS.
- g) Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta LEY y su Reglamento.
- h) Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la CONTRALORÍA.
- i) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Artículo 19.—**Limitaciones en el ejercicio de las funciones de las PERSONAS DEL CONTRALOR y SUBCONTRALOR.** Las personas CONTRALORA y SUBCONTRALORA tendrán las siguientes limitaciones:

1) Desempeñar otro cargo público, si es que ejerce en el sector público el de contralor o subcontralor de servicios, salvo ley especial que establezca lo contrario. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, y lo que se estipule en el reglamento de la LEY, así como en los reglamentos autónomos de servicios o normas de cada una de las organizaciones.

2) Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto.

Cuando la o el CONTRALOR o SUBCONTRALOR se encuentren dentro de algunas de las prohibiciones señaladas en los incisos anterior, deberán dejar constancia escrita en el expediente mediante acta, oficio o informe respectivo.

Artículo 20. —**Causas de cesación del cargo.** La PERSONA CONTRALORA Y SUBCONTRALORA cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

- 1) Renuncia del cargo.
- 2) Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo, debidamente comprobado mediante el debido proceso.
- 3) Por incurrir en alguna de las incompatibilidades previstas en la LEY.

- 4) Por haber sido condenado en sentencia firme, por la comisión de delito doloso.
- 5) Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos.

CAPÍTULO IV

Procedimiento para la presentación y atención de gestiones

ante la Contraloría de Servicios

Artículo 21.—**Gestión de la PERSONA USUARIA ante la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA servirá de enlace entre la PERSONA USUARIA y la INSTITUCIÓN, para buscar una solución adecuada a la gestión por ella presentada. Se entenderá por gestión toda disconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación, concerniente a la prestación de los servicios.

Artículo 22.—**Presentación de la gestión.** Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva, podrá presentar ante la CONTRALORÍA disconformidades, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias o felicitaciones, en relación con los servicios que brinda la INSTITUCIÓN, así como sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Los medios disponibles por los cuales la PERSONA USUARIA puede presentar su gestión, en forma personal, verbal o escrita, son a través de las vías de comunicación: telefónica, correo electrónico, sitio web y buzón instalado en el área de servicio al cliente de la INSTITUCIÓN.

Artículo 23.—**Requisitos para la presentación de disconformidades, denuncias y sugerencias.** Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas por la PERSONA USUARIA ante la CONTRALORÍA, son:

- I. Identificación de la PERSONA USUARIA.
- II. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- III. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
- IV. Pretensión.
- V. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- VI. Cualquier referencia o elemento de prueba.
- VII. Traducción o resumen en español, si la petición se presenta en cualquier lengua extranjera, conforme a la ley N.º 7623, Ley de Defensa del Idioma Español y Lenguas Aborígenes Costarricenses, y sus reformas.

En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos, su nombre y apellidos. De no constar todas las firmas, la petición se tendrá por presentada únicamente por las personas firmantes, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación.

Artículo 24.—**Confidencialidad de la identidad de la PERSONA USUARIA.** Al presentar su gestión ante la CONTRALORÍA, la PERSONA USUARIA podrá 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 o, en su caso, no resulte posible.

Artículo 25.—**Denuncias anónimas.** Respecto a las denuncias anónimas, la CONTRALORÍA desestimarán o archivarán la denuncia, previo a un estudio en el cual se tomarán en cuenta las siguientes condiciones:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables, no obstante, en el caso de que la gravedad de los hechos denunciados sean lo suficientemente claros y circunstanciados que permitan la individualización de los posibles funcionarios infractores, no se requerirá de documentación probatoria.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la CONTRALORÍA trasladará el caso al órgano competente de la institución, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la LEY.

Artículo 26.—**Plazos para resolver.** Cualquier gestión interpuesta por las PERSONAS USUARIAS, sea sobre desconformidades, reclamos, denuncias, sugerencias o consultas, deberán ser resueltas por la CONTRALORÍA en forma diligente. Plazos para estos efectos:

- a) Las unidades administrativas de la INSTITUCIÓN deberán responder las solicitudes que la CONTRALORÍA requiere, en el ejercicio de sus funciones, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del recibido de las mismas. Excepto en los casos que por su complejidad requieran de más plazo, se ampliará hasta quince días hábiles.
- b) Una vez recibida la respuesta de la unidad administrativa de la INSTITUCIÓN, a quien se le remitió la solicitud, la CONTRALORÍA responderá a la gestión planteada por la PERSONA USUARIA, en un plazo máximo de diez días hábiles.
- c) En el eventual caso de que las unidades administrativas no respondan en el plazo en mención, la CONTRALORÍA deberá dejar constancia de las razones en el expediente e informar el asunto al JERARCA, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones. Esto en concordancia con lo establecido en el artículo 43 de la LEY.

Artículo 27.—**Traslado de gestiones.** Las gestiones que se presenten ante la CONTRALORÍA, y que se determine, luego de un análisis previo, que no corresponden a las funciones y atribuciones propias de ésta, serán trasladadas para su atención a las instancias internas o externas pertinentes, de conformidad con lo estipulado en el artículo 15 de la LEY.

CAPÍTULO V

Calidad y control de los servicios de la institución

Artículo 28.—**Promoción de políticas de calidad de los servicios que brinda la INSTITUCIÓN.** Es responsabilidad del JERARCA de la INSTITUCIÓN, apoyar la gestión de la CONTRALORÍA, en su función de evaluar los servicios que brinda y contribuir en la adopción de políticas de mejora de la calidad de éstos, conforme se estipula en el inciso 13) del artículo 14 de la LEY.

Artículo 29.—**Políticas de calidad.** El JERARCA deberá implementar políticas de calidad, en los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS. En el cumplimiento de esta responsabilidad, la CONTRALORÍA brindará la colaboración y asesoría para el desarrollo de esas políticas, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios.

Artículo 30.—**Estándares de calidad.** Es responsabilidad del jerarca establecer estándares de calidad en los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS. En el cumplimiento de esta responsabilidad, la CONTRALORÍA brindará la colaboración y asesoría para el desarrollo de esos estándares, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios.

Artículo 31. —**Fiscalización de estándares de calidad.** La CONTRALORÍA velará para que la administración activa cumpla eficientemente con la aplicación de los estándares de calidad de los servicios de la INSTITUCIÓN, y en su condición de unidad asesora del JERARCA, comunicará cuando exista incumplimiento y efectividad en la aplicación de los mismos, por parte de las unidades internas propias de estos procesos.

Artículo 32.—**Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.** La CONTRALORÍA, en su condición de unidad asesora del JERARCA, velará por que la INSTITUCIÓN desarrolle e implemente procesos de mejora continua y de innovación, en aras de mantener la calidad en los servicios y de satisfacer las necesidades y expectativas de las PERSONAS USUARIAS.

Artículo 33.—**Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.** Le corresponderá al JERARCA aprobar las directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios, propuestas por la SECRETARÍA TÉCNICA en su condición de órgano administrador del SISTEMA. Si el JERARCA considera que, de acuerdo con la naturaleza de sus servicios, dichos lineamientos no son aplicables a su INSTITUCIÓN, deberá proponer los suyos acorde con los principios de eficiencia, gestión pública y modernización del Estado, ante la SECRETARÍA TÉCNICA, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la LEY.

CAPÍTULO VI

Personas usuarias

Artículo 34.—**PERSONAS USUARIAS.** Serán PERSONAS USUARIAS las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que presta la INSTITUCIÓN.

Artículo 35.—**Deberes de las PERSONAS USUARIAS** Para el mejor funcionamiento de los servicios que presta la INSTITUCIÓN, las PERSONAS USUARIAS tendrán los siguientes deberes:

- 1) Contribuir en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, a través de la presentación de gestiones ante la CONTRALORÍA.
- 2) Hacer un uso correcto de los servicios que brinda la INSTITUCIÓN.
- 3) En la presentación de sus gestiones, dirigirse con respeto hacia el funcionario público que le brinda el servicio, y además, en todo momento en que permanezca en la INSTITUCIÓN.
- 4) Acatar las normas establecidas para el ingreso a la INSTITUCIÓN, y para el recibo del servicio que requiere.

Artículo 36.—**Derechos de las PERSONAS USUARIAS.** Para el mejor funcionamiento de los servicios que presta la INSTITUCIÓN, las PERSONAS USUARIAS tendrán los siguientes derechos:

- 1) Recibir de la INSTITUCIÓN servicios de calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- 2) Recibir de los funcionarios de la INSTITUCIÓN, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- 3) Plantear gestiones respecto de los servicios que recibe y sobre las actuaciones de los funcionarios, cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios prestados o la imagen organizacional.
- 4) Velar por que la INSTITUCIÓN rinda cuenta de lo actuado, y de lo no ejecutado, respecto a los servicios que presta.

CAPÍTULO VII

Obligaciones del Jerarca

Artículo 37. — Informe anual del JERARCA. De conformidad con el artículo 37 de la LEY, el JERARCA de la INSTITUCIÓN deberá presentar un informe anual, ante la SECRETARÍA TÉCNICA sobre las acciones desarrolladas por la organización, como respuesta a las recomendaciones dirigidas a la administración activa por la CONTRALORÍA, tanto de las ejecutadas, como de las que no fueron avaladas. De estas últimas, debe indicar las razones que justifiquen tal decisión. Debe preparar este informe siguiendo la metodología creada por la SECRETARIA de MIDEPLAN y remitirlo durante el primer trimestre de cada año.

Artículo 38. —**Sobre el contenido de este informe.** Por ser la CONTRALORÍA un órgano asesor del JERARCA y tener independencia funcional y de criterio respecto del JERARCA y los demás componentes de la administración activa, no deberá intervenir en la formulación de este informe, no obstante podrá facilitar la información pertinente sobre este particular.

Artículo 39.—El presente Reglamento deroga el Reglamento de Contralorías, aprobado por la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional mediante Acuerdo N° 145-05-09 tomado en sesión extraordinaria N° 121 del 04 de mayo del 2009, publicado en *La Gaceta* N° 103 del 29 de mayo del 2009, así como toda aquella directriz o disposición interna que se le oponga.

Artículo 40.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Este Reglamento fue aprobado por la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, según Acuerdo 6965-01-2018, adoptado en la sesión ordinaria n° 03-2018, celebrada el 30 de enero de 2018..

Licda. Xinia Escalante González, Directora General.—1 vez.—C-Exento.—

