

## **REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

**N.º 6-2001 de 22 de mayo de 2001**

Publicado en a Gaceta n.º 110 de 08 de junio de 2001

---

### **EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 102 inciso 9) de la Constitución Política y el artículo 19 inciso f) del Código Electoral,

**DECRETA:**

**El siguiente**

### **REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

#### **Artículo 1. Contraloría de Servicios.**

Créase la Contraloría de Servicios como oficina adscrita al Tribunal, cuyo objetivo es fomentar una cultura de relación óptima entre el TSE y el usuario.

#### **Artículo 2. Derecho del usuario.**

El usuario es toda persona que demande los servicios que presta el Tribunal y tiene derecho a:

- a) Relación Personal: el usuario debe saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- b) Información: La información que debe dársele al usuario debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- c) Indiscriminación: El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.
- d) Garantía del Servicio: Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- e) Condiciones: El lugar donde se preste el servicio debe ser adecuado para ofrecerle al usuario la mayor comodidad: ventilación, limpieza, iluminación, sentido estético.
- f) Gestiones: Podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios mediante sugerencias, consultas, reclamos, quejas y denuncias.

### **Artículo 3. Atribuciones.**

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

- a) Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, que prevea sistemas de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las gestiones de los usuarios y velar para que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.
- b) Establecer los mecanismos necesarios para facilitar al máximo la recepción de las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias, a fin de determinar cuáles ameritan ser elevadas al jerarca o canalizadas por medio de la Inspección Electoral.
- c) Promover una cultura institucional que facilite el establecimiento de un canal de comunicación con el usuario que le proporcione herramientas adecuadas para demandar la satisfacción de sus derechos y crear indicadores de gestión que identifiquen las necesidades en los servicios prestados por la Institución y requeridos por los usuarios con el fin de ofrecerlos adecuadamente, y promover su modernización.

- d) Buscar la simplificación de los procedimientos institucionales, a fin de agilizar la prestación de los servicios, eliminando entrabamientos innecesarios.
- e) Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad mediante entrevistas formales e informales, y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.
- f) Presentar recomendaciones al Tribunal para elevar la calidad de la prestación de servicios de la institución, proponiendo la adopción de políticas, normas y procedimientos para lograr ese fin.
- g) Servir de enlace y coordinación con instituciones relacionadas con su actividad.

#### **Artículo 4. (\*) Solicitud de informes o consultas.**

Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios puede solicitar informes, realizar consultas e indagar por su propia cuenta, según estime pertinente, en todas las dependencias del Tribunal, para lo cual se le brindará plena y oportuna colaboración por parte de todo el personal.

En el ámbito de su competencia, el Contralor y su Asistente tendrán acceso a los expedientes relacionados con servicios que brinda la institución y sobre los cuáles tendrán el deber de confidencialidad, para lo cual podrán retirar los mismos de las unidades respectivas cuando la gestión así lo amerite y devolverlos en cuanto finalice dicha gestión, previo el registro de su retiro para el debido control interno.

En el ejercicio de sus funciones el personal de la Contraloría de Servicios podrá visitar las oficinas administrativas sin previo aviso.

(\*) Adicionados los párrafos segundo y tercero del artículo 4 mediante Decreto n.º 03-2004 del Tribunal Supremo de Elecciones del 2 de abril de 2004, publicado en La Gaceta n.º 73 de 15 de abril de 2004.

#### **Artículo 5. (\*) Deber de informar.**

Es obligación de todos los funcionarios del Tribunal contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior a tres días, salvo

que a juicio del Contralor y mediante comunicación escrita, se extienda ese término hasta un máximo de ocho días hábiles.

La negativa o negligencia de los funcionarios a informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento que esta le hiciera; el incumplimiento del plazo de respuesta establecido en este artículo o lo dispuesto en este Reglamento, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con lo que señala el artículo 54 del Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones, aprobado en sesión N° 10979, artículo segundo del 9 de setiembre de 1996 y sus reformas. Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará la documentación pertinente a la Inspección Electoral para que realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con lo que establece el numeral 16 inciso d) de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil, N° 3504 de de 10 de mayo de 1965 y sus reformas.

(\* ) Adicionado el párrafo segundo del artículo 5 mediante Decreto n.º 03-2004 del Tribunal Supremo de Elecciones del 2 de abril de 2004, publicado en La Gaceta n.º 73 de 15 de abril de 2004.

#### **Artículo 6. Forma de presentar las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias.**

Las sugerencias, reclamos, consultas, quejas o denuncias no requieren de ninguna formalidad. Podrán ser interpuestas por cualquier medio, y deberán incluir cuando menos:

- 1) Identificación del quejoso o denunciante.
- 2) Lugar o medio para recibir notificaciones.
- 3) Detalle de los hechos con indicación de la dependencia en que fue atendido y del funcionario que, a su juicio, dificultó o impidió la prestación del servicio.
- 4) Referencia específica a documentos o comprobantes, que coadyuven a clarificar la situación.

Las gestiones serán resueltas o canalizadas en un plazo no mayor de 12 días hábiles, salvo que se requiera más tiempo para su investigación, en cuyo caso el Contralor dejará constancia de las razones en el expediente y lo informará al usuario.

En caso de que el asunto, por su naturaleza, fuere trasladado a la Inspección Electoral o a otra dependencia, se resolverá así y se le comunicará al gestionante. Lo que se resuelva en definitiva, también será comunicado al interesado y a la propia Contraloría.

**Artículo 7. Continuidad del servicio público.**

En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

**Artículo 8. Registro de sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias.**

Se mantendrá un registro de control y seguimiento de todas las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias presentadas, resumiéndose los resultados y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución. Este registro dará origen a un informe semestral en el cual se sintetizará la naturaleza de las gestiones presentadas por los usuarios, las recomendaciones generales y las acciones concretas que se adoptaron para el caso, así como el tiempo en que el usuario vio satisfecha su petición.

**Artículo 9. Vigencia.**

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en San José, a los veintidós días de mayo del dos mil uno.-

Oscar Fonseca Montoya, Magistrado Presidente; Luis Antonio Sobrado González, Magistrado; Marisol Castro Dobles, Magistrada; Fernando del Castillo Riggioni, Magistrado; Juan Antonio Casafont Odor, Magistrado.