

# REGLAMENTO DE CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

## Disposiciones generales

**Artículo 1°-Creación.** Créase la Contraloría de Servicios del Poder Judicial como órgano adscrito al Consejo Superior del Poder Judicial, con las oficinas regionales que se estimen necesarias, las cuales estarán bajo su dirección y coordinación.

**Artículo 2°-Obligación de colaboración.** Todas las dependencias y funcionarios del Poder Judicial 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 según lo señalado en los artículos 190 a 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Artículo 3°-Reglas de coordinación.** La Contraloría de Servicios y la Inspección Judicial trabajarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones cuando se requiera. Si un funcionario se negare a brindar información o auxilio a la Contraloría, ésta podrá solicitar el respaldo de la Inspección Judicial, quien le deberá auxilio inmediato, sin perjuicio de que se presente la denuncia formal correspondiente contra el funcionario respectivo, para efectos de la aplicación de la sanción que corresponda. Además el Contralor contará con copia de los informes de las visitas de los inspectores judiciales para mantenerse informado y podrá coordinar con esta instancia las visitas a los despachos judiciales cuando lo estime necesario. A esos efectos contará con la colaboración de la Inspección Judicial.

Si entre la Contraloría de Servicios y la Inspección Judicial se presentaren divergencias en torno a un caso, serán resueltas por la Presidencia de la Corte, sin perjuicio de que lo eleve al Consejo Superior si lo estima prudente.

**Artículo 4°-Estructura.** La Contraloría general de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor. Estará integrada además por un Subcontralor y el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Artículo 5°-Objetivos.** Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Para ello tendrán los siguientes objetivos específicos:

- Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.
- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.

**Artículo 6°-Funciones.** Para el cumplimiento de sus objetivos, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-Poder Judicial, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- Sugerir lineamientos generales respecto al trámite y atención de las denuncias a fin recomendar medidas para la unificación de criterios y acciones.
- Recomendar al Consejo la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendentes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el Poder Judicial a sus usuarios.
- Contribuir a la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias del Poder Judicial para posibilitar un mejor desempeño del trabajo.
- Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- Informar y orientar a los usuarios sobre aspectos de su interés relativos a la organización, funcionamiento y servicios que brinda el Poder Judicial.
- Desarrollar los métodos e instrumentos técnico administrativos que se requieran para el efectivo funcionamiento de los programas bajo su responsabilidad.

- Promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios.
- Mantener procedimientos adecuados para la atención eficiente de los planteamientos que presenten los usuarios.
- Proponer al Consejo Superior recomendaciones y acciones tendentes a mejorar la prestación y modernización de servicios.
- Propiciar encuestas que permitan consultar a los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
- Proponer al Consejo Superior, las acciones necesarias para asegurar una adecuada cobertura gradual del servicio a los usuarios de todas las dependencias del Poder Judicial.
- Cualquier otra compatible que le asigne el Consejo Superior del Poder Judicial.

**Artículo 7°-Obligación de elaborar un plan de trabajo y rendir informes.**

La Contraloría deberá elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por el Consejo Superior. Asimismo, deberá remitir ante ese Consejo un informe anual de labores para su evaluación.

**Artículo 8°-Libre acceso a al Dependencias Judiciales.** La Contraloría tendrá libre acceso a todas las dependencias del Poder Judicial, así como a los expedientes judiciales y administrativos para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el ejercicio de sus funciones podrá visitar las oficinas judiciales sin previo aviso y requerir de ellas documentos e información necesarias para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones.

**Artículo 9°-Nombramiento del Contralor y Subcontralor de servicios.** El nombramiento del Contralor y Subcontralor de Servicios, es competencia del Consejo Superior del Poder Judicial, a propuesta del Presidente de la Corte Suprema de Justicia. El plazo de nombramiento será de cuatro años, prorrogable si se estima conveniente.

Para ser titular de esos cargos, se requiere:

- Ser costarricense.
- Ser profesional con al menos cinco años de estar incorporado al Colegio respectivo.
- Poseer un alto nivel profesional.
- Poseer un alto grado de discreción.
- Mostrar aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.
- En el caso del Contralor, tener al menos 5 años de laborar en el Poder Judicial y amplio conocimiento de su funcionamiento.

**Artículo 10°-Actuaciones.** La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias judiciales y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 11°-Trámite.** Las denuncias por mal funcionamiento del servicio serán tramitadas conforme con las siguientes disposiciones:

- Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales.

- La denuncia o consulta podrá ser presentada en forma escrita o verbal. En caso de que sea verbal, la Contraloría deberá elaborar un registro escrito de lo planteado por el usuario. En todos los casos, las denuncias deberán contener:

- 1) Identificación del interesado con indicación del lugar o medio apto para recibir comunicaciones.

- 2) Relato detallado de los hechos que originan la solicitud de intervención de la Contraloría.

- 3) Información y documentos probatorios, si los hubiera, o bien indicar la oficina o persona en donde puedan solicitarse.

- 4) Indicación de en que consiste la intervención que se pretende de la Contraloría.

La información anterior deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades.

De todo asunto que tramiten levantarán un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público. Del resultado informará al usuario. Asimismo, si la denuncia se tratare de una infracción al régimen disciplinario, será remitida a la Inspección Judicial para su atención.

En cualquier momento del procedimiento se determine que la Contraloría no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al interesado sobre su resultado.

La inobservancia de este artículo se considerará infracción al régimen disciplinario y contra el funcionario se procederá conforme con lo dispuesto en el Capítulo III de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Artículo 12°-Declaración.** Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una denuncia, tales como la recepción de prueba, debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de las personas involucradas.

**Artículo 13°-Obligación de resolver y dar respuesta al usuario.** La Contraloría deberá atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe en un plazo perentorio no menor de 24 horas ni mayor de 5 días, al funcionario responsable y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de ocho días hábiles. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente.

En el caso de asuntos que no sean de su competencia deberá canalizarlas a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento

que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

**Artículo 14°-Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría deberán ser remitidos al Consejo Superior y a la Corte Suprema de Justicia, las que estarán facultadas para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio, en uso de las atribuciones que le otorga el artículo 81 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Artículo 15°-Asesoría.** El Contralor podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.

**Artículo 16°-Deber de discreción.** La Contraloría garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba.

**Artículo 17°-Casos de atención colectiva.** Si en relación con un mismo tema o problema se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasa las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Contraloría tratará el tema en forma colectiva, y de tal circunstancia y su resultado, se informará a los usuarios.

**Artículo 18°-Suspensión de la tramitación de un caso.** La Contraloría suspenderá la instrucción de una investigación cuando el mismo hecho sea conocido por otra instancia administrativa o judicial competente para resolver.

**Artículo 19°-Deber de registro.** La Contraloría y sus dependencias, deberán mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y



frecuencia de las denuncias así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

**Artículo 20°-Disposiciones transitorias.** Mientras no empiecen a funcionar las Subcontralorías, la Oficina Central, tendrá la responsabilidad de asumir la competencia, a nivel nacional de las denuncias que se presenten y realizar las inspecciones que sean necesarias para monitorear los niveles de eficiencia en el servicio.

San José, 30 de octubre del 2000.