

**PUBLICADO EN GACETA DIGITAL N° 192 DE 18 DE OCTUBRE 2018**

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO NACIONAL**

PROTOCOLO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS

PARA PERSONAS USUARIAS ANTE

EL REGISTRO NACIONAL

Se establece el presente protocolo de tramitación de denuncias, con base en las disposiciones contenidas en la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, del 02 de mayo de 1978; Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, del 31 de julio del 2002; Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N° 8422, del 06 de octubre del 2004; y su Reglamento; Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, del 07 de julio del 2011; Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, del 04 de marzo del 2002; Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, Ley N° 9158, del 08 de agosto del 2013; Ley N° 8630, Modificación del Código Penal, Ley N° 4573, y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito N° 8422, del 17 de enero del 2008; el Reglamento Autónomo de Servicio del Registro Nacional, y su reforma; Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría de Servicios del Registro Nacional, aprobado según el Acuerdo J338-2018, de la Junta Administrativa del Registro Nacional, en sesión N° 28-2018, celebrada el 26 de julio del 2018; y de conformidad con la Estrategia de Transparencia, aprobada mediante el Acuerdo J157-2018, tomado por la Junta Administrativa del Registro Nacional, en sesión N° 13-2018, celebrada el 19 de abril del 2018.

Artículo 1°—**Objetivo.** Garantizar la atención de las denuncias, así como establecer las condiciones y el procedimiento a seguir que regirá la interposición y conocimiento de las denuncias que se presenten ante el Registro Nacional, con ocasión de hechos presuntamente irregulares cometidos por las personas funcionarias de la Institución, en el ejercicio de sus labores, para que las instancias competentes determinen la verdad real de los hechos.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** El Registro Nacional dará trámite únicamente a aquellas denuncias que versen sobre hechos presuntamente irregulares, que se relacionen con la actividad que brinda la Institución.

Artículo 3°—**Confidencialidad.** El Registro Nacional se compromete a garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante, la información aportada, la documentación u otros elementos que se recopilen producto de las investigaciones que se realicen, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N° 8422.

En caso que se compruebe una afectación a la confidencialidad supra, y en razón del debido proceso, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes.

Artículo 4°—**Garantía del denunciante.** El Registro Nacional, garantizará la seguridad y atención debida de la denuncia de las personas presuntamente afectadas o sus representantes, respecto a los procedimientos establecidos en este Protocolo. La Institución no tomará represalias contra la persona denunciante, en virtud de la denuncia interpuesta.

Los efectos de cualquier acción que se tomen como represalia a los hechos denunciados, serán motivo para iniciar las acciones disciplinarias correspondientes contra las personas funcionarias que presuntamente irrespeten este artículo. Dichas acciones disciplinarias, se llevarán a cabo conforme lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Servicios del Registro Nacional.

Artículo 5°—**Competencia de recepción y traslado de denuncias.** La Contraloría de Servicios será la instancia encargada de recibir y dar trámite a aquellas denuncias presentadas por las personas usuarias, relacionadas con actos y conductas presuntamente irregulares, cometidas por el personal de la Institución, en el ejercicio de sus labores, siempre y cuando cumplan con las condiciones que se establecen en este Protocolo.

Al respecto, la Contraloría de Servicios, trasladará a la Dirección General del Registro Nacional, la denuncia, en el plazo máximo de 3 días hábiles, a partir de su presentación, para el trámite correspondiente.

Artículo 6°—**Requisitos necesarios para la presentación de las denuncias.** Las denuncias podrán ser presentadas de forma: verbal, escrita, o electrónica ante el Registro Nacional, por las personas presuntamente afectadas o sus representantes.

En la recepción de denuncias verbales, la persona encargada de gestionar el trámite deberá levantar un acta indicando los hechos expuestos por el denunciante; incorporando la huella dactilar o la firma a ruego, cuando sea estrictamente necesaria, y de acuerdo con las circunstancias que así lo requieran.

En atención a lo indicado, las denuncias deberán aportar y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de identificación, teléfono y medio para recibir notificaciones. Cuando la denuncia sea presentada por escrito o por medio electrónico, deberá contar con la respectiva firma.
- b) Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación por parte de la instancia administrativa competente (momento y lugar en que ocurrieron tales hechos), y la persona funcionaria que presuntamente los realizó.

c) Los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia.

Si se trata de prueba testimonial, deberá señalar el nombre, dirección y medio donde se pueden localizar a los testigos, y deberá indicar los hechos a los que se referirán.

Artículo 7º—**Denuncias anónimas.** De conformidad con lo establecido en el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N° 32333, la Institución no dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima.

En casos excepcionales, la Dirección General del Registro Nacional, cuando de dicha denuncia se desprenda la existencia de elementos de prueba que den mérito para la investigación de hechos presuntamente irregulares; informará a la instancia correspondiente, a efecto que se lleve el procedimiento respectivo. En caso contrario, se dispondrá su archivo, mediante acto administrativo en firme.

Artículo 8º—**Imprecisión de los hechos.** Si se determina que la denuncia no incorpora la totalidad de los requisitos señalados en el artículo 6º de este Protocolo, o bien, que existe imprecisión en los hechos denunciados, la Dirección General del Registro Nacional, prevendrá en un plazo de diez días hábiles, sea a partir de su respectiva notificación, se aclaren y precisen los hechos, o aporten las pruebas correspondientes para sustentar la denuncia.

En caso de que, transcurrido ese término, la persona denunciante no cumpla con la aclaración o ampliación solicitada, mediante acto administrativo en firme, se archivará la gestión sin perjuicio, que posteriormente sea presentada, como un nuevo trámite.

Artículo 9º—**Admisibilidad de la denuncia.** Una vez que la Dirección General del Registro Nacional haya constatado que se cumplen los requisitos necesarios para la presentación de la denuncia, declarará su admisibilidad, y la remitirá a la instancia administrativa correspondiente, en aras de llevar a cabo el procedimiento respectivo.

Artículo 10.—**Inadmisibilidad.** La Dirección General del Registro Nacional, mediante acto administrativo en firme, declarará inadmisibles las denuncias que se encuentren en los siguientes supuestos:

- a) Cuando no corresponda al ámbito de competencia del Registro Nacional, conforme a lo expuesto en el artículo 2 de este Protocolo. Atendiendo al Principio de Legalidad y en concordancia con lo dispuesto en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, remitirá a la instancia administrativa competente.
- b) Si la denuncia presentada fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares, sin aportar elementos nuevos y que ya hubiesen sido resueltos con anterioridad por el Registro Nacional.
- c) Si el asunto planteado ya se encuentra en conocimiento de otras dependencias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control, o corresponde investigarlo en otra instancia, sea en sede administrativa o judicial.

Artículo 11.—**Motivación del acto.** La Dirección General del Registro Nacional declarará la admisibilidad o inadmisibilidad de la denuncia, a través de acto

debidamente motivado, el cual deberá notificarse al denunciante según el medio dispuesto para tales efectos.

A partir de su notificación, la persona denunciante contará con un plazo de tres días hábiles para interponer ante la Dirección General del Registro Nacional, los recursos ordinarios en contra del acto que declara la inadmisibilidad de la denuncia, según lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227.

Artículo 12.—**Notificaciones.** Se deberá notificar a la persona denunciante los siguientes documentos a saber:

- 1) Oficio de traslado de la denuncia a la Dirección General.
- 2) Acto administrativo que declare la admisibilidad o inadmisibilidad de la denuncia.
- 3) Resolución final en relación con la denuncia interpuesta.
- 4) Resolución de los recursos ordinarios.

Artículo 13.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Aprobado por la Junta Administrativa del Registro Nacional, mediante acuerdo firme J339-2018, en la sesión ordinaria N° 28-2018, a los veintiséis días del mes de julio del dos mil dieciocho.

San José, 07 de agosto del 2018.—Marcia González Aguiluz, Ministra de Justicia y Paz, y Presidenta de la Junta Administrativa del Registro Nacional.—1 vez.—O. C. N° OC18-0074.—Solicitud N° 128937.—( IN2018284898 ).