1º publicación en la Gaceta Nº 45—08/03/2022.

Publicación definitiva en la Gaceta Nº 94—23/05/2022.

MUNICIPALIDAD DE ESPARZA

Habiéndose cumplido con el plazo de Ley para someter a consulta pública EL REGLAMENTO INTERNO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ESPARZA, y sin haberse recibido observaciones al respecto, este Concejo Municipal acuerda ratificarlo como Reglamento definitivo, y ordenar que se realice su publicación final en el diario oficial la Gaceta.

Considerando:

1. Que de los artículos 169 de la Constitución Política y 3º, 9º, 71, 73 y 156 del Código Municipal, establece que las Municipalidad le corresponde el gobierno y administración de los intereses y servicios cantonales y buscar los medios para el cumplimiento de sus políticas, lineamientos, planes y objetivos a fin de lograr una mayor eficiencia en sus acciones, debiendo orientar el uso de su patrimonio mediante toda clase de actos y contratos permitidos que sean idóneos para el cumplimiento de sus fines.
2. Que es deber de funcionarios y funcionarias municipales prestar sus servicios con absoluta dedicación, intensidad y calidad, ejecutando sus tareas y obligaciones con apego a los principios de continuidad, eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo respetando los fundamentos legales, morales y éticos.
3. Que todo usuario merece un servicio de calidad, por lo que debe buscar mejoramiento continuo de los servicios brindados, a través de una adecuada coordinación inter e institucional.
4. Que uno de los principios rectores de la organización administrativa es la coordinación que debe mediar entre todos los entes y órganos públicos al ejercer sus competencias.
5. Que la Municipalidad de Esparza se sujeta a los principios de continuidad, eficiencia y eficacia. El quehacer municipal está orientado con los planes, lineamientos y políticas institucionales y por ende la Contraloría también.

El Concejo Municipal, conforme a las potestades conferidas por los artículos 169 y 170 de la Constitución Política 4°, inciso a), 13, inciso c) del Código Municipal, N° 7794, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N° 9158, Ley de Control Interno, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 y Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600 aprobó en Sesión Ordinaria Nº211-2018 celebrada el 24 de diciembre de 2018 y Sesión Ordinaria Nº245-2019 del día 27 de mayo de 2019 aprobó:

6. Que la Municipalidad de Esparza y la Contraloría de Servicios deben velar por el cumplimiento de las normativas vigentes, en especial la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, 9158 Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220 Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad N° 7600, entre otras.

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ESPARZA

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objetivo. Regular el funcionamiento de la Contraloría de Servicios y la oportuna atención de las inconformidades, quejas, demandas y sugerencias de los usuarios en la prestación de los servicios.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. Las disposiciones de este reglamento son de aplicación obligatoria para todos los miembros del Concejo Municipal, titular de la Alcaldía, y todo el personal de la Municipalidad de Esparza.

Artículo 3.- Deber de los servidores y servidoras municipales. Todos los funcionarios y funcionarias de la Municipalidad deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios cuando en el ejercicio de sus funciones requiera información que le permitirá atender las gestiones de los administrados, caso contrario, podrá sancionarse con fundamento en las disposiciones del Código Municipal y el Reglamento Autónomo de Organización Servicios de la Municipalidad de Esparza.

Capítulo II
Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios

Artículo 4.- La Contraloría de Servicios estará inscrita en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios - MIDEPLAN.

Artículo 5.- La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un contralor o contralora que nombrará el Alcalde Municipal y nunca recaerá en un puesto de confianza. Para los efectos, el postulante deberá cumplir los requisitos establecidos en el Código Municipal, Reglamento Autónomo de Organización y servicio de la Municipalidad de Esparza y el Manual Descriptivo de Clases y Puestos del municipio.

Artículo 6.- La Contraloría de Servicios actuará de oficio o a petición de parte, por lo que estará facultada para realizar investigaciones, visitas a las dependencias municipales y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones. Su accionar se regirá por lo dispuesto en este Reglamento y demás disposiciones por órganos competentes.

Artículo 7.- Independencia de la Contraloría de Servicio. No realizan acciones de la administración activa de la organización, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones (Art.13) de la Ley 9158.

Artículo 8.- Objetivos. Para el desarrollo de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá los objetivos que a continuación se describen:
a. Velar por el cumplimiento de la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, para ello, deberá identificar los conflictos existentes entre la

relación de la Administración con los usuarios y de control interno que afectan la prestación del servicio.
b. Suscitar una cultura institucional que permita orientar adecuadamente a las y los usuarios (externos e internos) en la realización de sus trámites y satisfacer sus necesidades.
c. Promover una cultura que permita orientar adecuadamente a olas y los funcionarios (externos e internos) en la realización de sus trámites y satisfacer sus necesidades.
d. Desarrollar procedimientos expeditos y de fácil interpretación para la atención y solución de denuncias por parte de las y los administrados.
e. Garantizar una pronta y cumplida respuesta a las gestiones interpuestas por las y los usuarios (externos e internos) ante esa Contraloría de Servicios.
f. Colaborar en 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 de los usuarios.
g. Proteger los derechos de las personas usuarias de los servicios municipales.
h. Procurar el mejoramiento continuo de los Servicios Municipales.

Artículo 9.- Funciones. Además de las contenidas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, la Contraloría de Servicios deberá realizar las funciones que a continuación se detallan:
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 de Servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
c. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, sean inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, respecto de la forma o el contenido con el que se realiza la prestación de los servicios, con el fin de procurar una pronta solución y orientación al administrado.
d. Elaborar un expediente, físico o electrónico, a de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que lo ameriten.
e. Dar seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que presenten las los administrados y que por su naturaleza fueron remitidas a otras secciones municipales, hasta su resolución, de lo contrario deberá informar a la Alcaldía Municipal sobre las gestiones que permanezcan pendientes, con el objetivo de buscar una pronta solución.
f. Comunicar oportunamente a las personas usuarias el resultado de su gestión.
g. Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la Municipalidad de Esparza, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
h. Asesorar a los jerarcas de la organización, en el campo de su competencia.
i. Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.
j. Impulsar una cultura de información, recepción y manejo documental adecuado en las dependencias municipales, para que de manera previa se verifiquen los requisitos y se simplifiquen las gestiones que deben realizar las y los contribuyentes.
k. Realizar un análisis de los procedimientos municipales y recomendar la simplificación de aquellos en los que se detecte complejidad, a fin de mejorar la atención que se brinda a las y los administrados.

l. Promover campañas de información y orientación de trámites municipales, dirigidas a las y los administrados.
m. Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la institución.
n. Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
o. Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
p. Ejecutar el presupuesto de forma eficaz y eficiente, acorde a los intereses y políticas de buen servicio de la Municipalidad de Esparza.
q. Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Artículo 10.- Potestades
a) Acceso a información municipal, relacionada con la prestación de los servicios que genere una inconformidad, reclamo, consulta, denuncia o sugerencia, excepto aquella denominada como secreto de estado, confidencial e informes que sirvan para la sustentación de procedimientos administrativos en trámite o pendientes de resolución y de carácter personalísimo.
b) 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.
c) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
d) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.
e) Suspender una investigación cuando se compruebe que el hecho denunciado ya ha sido presentado ante otra instancia administrativa competente para resolver. Esto evitará la duplicación de funciones y recursos.
f) Atender en forma colectiva aquellas gestiones que tengan relación con un mismo tema o problema y que por la cantidad de gestiones sobrepase las posibilidades reales de resolución y atención individualizada. Se le deberá informar a los usuarios de tal circunstancia y de su resolución.

Artículo 11.- Limitaciones. En el ejercicio de las funciones de la persona Contralora de Servicios:
Las personas contralora de servicios no podrán:
a) Lo indicado en el artículo 72 del Código de Trabajo.
b) Actuar en el desempeño de sus cargos, con fines distintos de los encomendados en el contrato de trabajo.
c) Tener obligaciones laborales en otras entidades, públicas, o adquirir compromisos con evidente superposición horaria a su contrato laboral con la municipalidad.
d) Desempeñar otro cargo público. Se exceptúa de esta prohibición el ejercicio de la docencia, de acuerdo con lo que se estipule en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio y demás normativa interna de la Municipalidad.
e) Participar en actividades vinculadas con empresas o intereses privados que puedan causar evidente perjuicio a los municipales o competir con ellos.
f) Utilizar o distraer los bienes y recursos municipales en labores, actividades y asignaciones privadas distintas del interés público.

1) Durante los procesos electorales, ejercer actividad política partidaria en el desempeño de sus funciones y durante la jornada laboral; así como violar las normas de neutralidad que estatuye el Código Electoral.
2) Aceptar dádivas, obsequios o recompensas que se les ofrezcan como retribución de actos inherentes a sus empleos.
3) 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.

Artículo 12.- Obligaciones. Son obligaciones de la Contraloría de Servicios:
a. Divulgar los servicios que brinda.
b. Elaborar un Plan Anual de Trabajo que deberá ser presentado el 01 de octubre de cada año ante la Alcaldía Municipal para su respectivo aval. Una vez aprobado, deberá de remitir copias a la Auditoría Interna y al Concejo Municipal.
c. Elaborar y remitir trimestralmente a la Alcaldía Municipal un informe de estadística de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias presentadas por los y las administradas, que deberá contener el detalle de la problemática, acciones ejecutadas, estado y resolución.
d. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento. Este registro deberá ser utilizado para la elaboración del informe trimestral.
e. Formular y aplicar al menos una encuesta al año en la que se determine la satisfacción de los contribuyentes respecto al servicio que brinda el municipio y emitir las recomendaciones de mejoras a la Alcaldía Municipal.

Artículo 13° - Deber de las instancias administrativas de brindar información. Es obligación ineludible de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración
contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la Contraloría. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en este reglamento según la Ley 9158.
Todos los departamentos y funcionarios que pertenezcan a la Municipalidad, deberán prestar su colaboración a la Contraloría cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades
derivadas de su relación laboral. Tomando en cuenta los siguientes aspectos:
a- Los funcionarios municipales deberán brindar informes, datos y documentos necesarios requeridos por la Contraloría, cuando esta lo solicite en los plazos establecidos en la Ley 9158 y este Reglamento para tal efecto con el fin de cumplir con sus funciones.
b- La negativa o negligencia del funcionario de ejercer su deber de colaboración y de informar a la Contraloría ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, civil y/o penal, según corresponda la gravedad de los hechos, la Contraloría podrá enviar los documentos pertinentes al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.

Capítulo III
Personas Usuarias

Artículo 14.- Personas usuarias. Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de la Municipalidad.

Artículo 15.- Presentación de denuncias ante la Contraloría de Servicios. Las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias deberán ser presentados por medio del formulario que se encuentra en la dirección electrónica www.muniesparza.go.cr/quejas-sugerencias, personalmente en la oficina de la Contraloría de Servicios, vía telefónica, fax, correo electrónico, entre otros, y deberán cumplir con los requisitos que a continuación se describen:
a) Nombre completo del denunciante y número de cédula de identidad, pasaporte o cédula de residencia.
b) Número de telefónico donde contactarlo.
c) Indicar medio y lugar legalmente válido para atender notificaciones, sea número de fax o dirección de correo electrónico.
d) Detalle de las omisiones o hechos denunciados con indicación de las personas y órganos (departamentos, instituciones, empresas, sitios) involucrados.
e) Referencia específica o comprobantes cuando la queja, reclamo o denuncia se refiere a servicios en los que se emite comprobante.

Artículo 16.- Denuncias anónimas. Las personas usuarias de los servicios municipales podrán plantear quejas o denuncias anónimas, para ello la Contraloría de Servicios valorará su admisibilidad con base en los siguientes requerimientos.
a) Que los hechos denunciados afecten la prestación del servicio institucional.
b) Que los hechos denunciados afecten la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
c) Que los medios de prueba sean legales y verificables.
d) Dirección exacta de los hechos que se denuncian.
e) Información, clara y específica de los hechos acontecidos.
Una vez que se tengan los datos necesarios para recibir la denuncia se continuará con el trámite normal de acuerdo al artículo 15, inciso d y e, así como el artículo 18 del presente reglamento.

Artículo 17.- Confidencialidad de la información. La Contraloría de Servicios reservará o el secreto de la identidad de la persona denunciante cuando esta lo solicite, o bien, cuando se considere que la investigación pueda afectar la continuidad y atención de los servicios que se le brinda o se ponga en peligro su integridad física.

Artículo 18.- Resolución de las denuncias. La Contraloría de Servicios deberá atender, resolver y dar respuesta a las gestiones presentadas por los administrados en un plazo de hasta cinco días hábiles; sin embargo, cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en ese tiempo, dispondrá de hasta diez días hábiles. En caso de requerir un plazo mayor a los establecidos, dejará constancia en el expediente de los motivos que lo justifican e informará al contribuyente del estado de su trámite, pero, en

ningún caso podrá superar los cincuenta días naturales que establece la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158.
Los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundamentada, la cual será comunicada al usuario por el lugar o medio señalado por el denunciante y se dejará constancia de la notificación en el expediente. medio disponible y dejar constancia de su notificación en el expediente.
Las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que no sean competencia de la Contraloría de Servicios serán remitidos a las dependencias respectivas, para ello, la Contraloría de Servicios deberá orientar al usuario sobre el procedimiento que debe realizar y dejar constancia en el expediente.
Cuando la denuncia se trate de un delito, la Contraloría de Servicios la trasladará a la Alcaldía Municipal.

Artículo 19.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios:
a) Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.
b) Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder está en un plazo máximo de diez 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.
a) Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.
b) En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.
c) Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.

CAPÍTULO IV
Coordinación con Otras Instancias

Artículo 20° - Traslado de asuntos a otras instancias. Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por la Contraloría a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en cada organización.

Artículo 21° - Seguimiento a las recomendaciones de la Contraloría de Servicios. Cuando la Contraloría emita una recomendación a una o varias unidades administrativas en relación a los servicios que brinda la Municipalidad, estas serán tramitadas con premura, responsabilidad y la coordinación debida, buscando la mejora de los servicios que se brindan, así mismo la Contraloría velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas y en forma periódica evaluará la efectividad de las mismas, de lo cual informará lo pertinente al jerarca institucional cuando se estime necesario.

Artículo 22° Traslado de gestiones. Las gestiones que se presenten ante la Contraloría que luego de un análisis previo y/o acto motivado, no corresponderán a las funciones y

atribuciones propias de ésta, conforme a lo dispuesto en la Ley 9158, serán trasladas para su atención a las instancias internas o externas correspondientes.

Artículo 23° - De las gestiones de usuarios internos. Solo se tramitarán las gestiones planteadas
por los usuarios internos, que se interpongan en calidad de beneficiarios o usuarios de los servicios brindados por la Municipalidad. No obstante, se recibirán las gestiones que se refieran a conflictos internos de mera administración y se le dará el traslado inmediato al departamento correspondiente, sin conocer el fondo de la gestión.

Rige a partir de su publicación.

Margoth León Vásquez
Secretaria Concejo Municipal Esparza