LICITACIÓN POR REGISTRO Nº 0061-2003

Hemoglobina glicosilada

La Administración del Hospital Dr. R. A. Calderón Guardia, le comunica a los interesados en este concurso, que el mismo fue adjudicado por la Dirección Médica de este Nosocomio conforme se detalla a continuación:

Empresa adjudicada: **Diagnósticos de Alta Tecnología S. A.**

Monto adjudicado: $41.040,00.
Monto en letras: cuarenta y un mil cuarenta dólares exactos.
Cantidad adjudicada: 72 juegos de 100 unidades.
Tiempo de entrega: según el cartel de compra.
Plazo revocatorias: 5 días hábiles a partir del día posterior a esta publicación.
Plazo apelaciones: 10 días hábiles a partir del día posterior a esta publicación.

San José, 5 de enero del 2004.—Oficina de Compras.—Ing. Jorge González Cordero, Jefe.—1 vez.—(107).

LICITACIÓN POR REGISTRO Nº 0016-2003

Pruebas para química clínica

La Administración del Hospital Dr. R. A. Calderón Guardia, le comunica a los interesados en este concurso, que la Dirección Médica de este Nosocomio resuelve adjudicar la licitación de marras, conforme se detalla a continuación:

Empresa adjudicada: **Diagnóstico de Alta Tecnología.**

Monto adjudicado: $14.700,00 (catorce mil setecientos dólares exactos).
Ítem 1.
Tiempo de entrega: según el cartel de compra.

Empresa adjudicada: **Capris División Médica S. A.**

Monto adjudicado: $49.500,00 (cuarenta y nueve mil quinientos dólares exactos).
Ítem: 2.
Tiempo de entrega: según el cartel de compra.

Empresa adjudicada: **Multiservicios Electromédicos S. A.**

Monto adjudicado: $4.560,00 (cuatro mil quinientos sesenta dólares exactos).
Ítem: 3 (Oferta base).
Tiempo de entrega: según el cartel de compra.

Empresa adjudicada: **Grupo Equitrón S. A.**

Monto adjudicado: $9.288,00 (nueve mil doscientos ochenta y ocho dólares exactos).
Ítem: 4.
Tiempo de entrega: según el cartel de compra.
En cuanto al ítem 5 el mismo se declara desierto por cuanto las ofertas presentadas no cumplen con lo solicitado en el cartel.
Plazo revocatorias: 5 días hábiles a partir del día posterior a esta publicación.
Plazo apelaciones: 10 días hábiles a partir del día posterior a esta publicación.

San José, 5 de enero del 2004.—Oficina de Compras.—Ing. Jorge González Cordero, Jefe.—1 vez.—(108).

REGLAMENTOS

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

REGLAMENTO DE CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y DE LAS AUDITORIAS CIUDADANAS

Considerando:

1º—Que este Concejo, mediante el acuerdo Nº 5, artículo III, de la sesión ordinaria Nº 55, celebrada el día 20 de mayo del 2003, procedió a aprobar el "Proyecto de Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Instancia de Servicio al Ciudadano y Mejoramiento de la Gestión Municipal y de las Auditorías Ciudadanas" y a ordenar su publicación en *La Gaceta*, a efecto de conceder la audiencia pública que ordena el artículo 43 del Código Municipal.

2º—Que la administración, los asesores del Concejo, y la misma jefatura de la Instancia, una vez publicado el proyecto de Reglamento, iniciaron un proceso de nuevo análisis de la propuesta, proceso en el que se conoció el criterio de la Dirección de Asuntos Legales, sobre el texto y se incorporaron nuevos criterios propuestos por el grupo citado.

3º—Que una vez concluido el proceso de nuevo análisis el grupo de estudio, consideró prudente proponer la derogatoria del acuerdo antes citado y proponer que de nuevo el Concejo conozca el cuerpo normativo que ahora se propone y de considerarlo conveniente a los intereses municipales y comunales, lo apruebe y lo someta de nuevo a consulta popular por el plazo de ley. **Por tanto:**

1º—El Concejo Municipal de San José, en uso de sus atribuciones deroga y deja sin efecto alguno el acuerdo Nº 5, artículo III, de la sesión ordinaria 55, celebrada el día 20 de mayo de 2003, por el que aprobó el "Proyecto de Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Instancia de Servicio al Ciudadano y Mejoramiento de la Gestión Municipal y de las Auditorías Ciudadanas" y ordenó su publicación en *La Gaceta*, a efecto de conceder la audiencia pública que ordena el artículo 43 del Código Municipal, esto tomando en consideración que una vez transcurrido el plazo de la audiencia se ha presentado un nuevo proyecto, que con relación al antes aprobado presenta algunas diferencias que hacen más conveniente hacer de nuevo la publicación y someterlo también de nuevo a consulta pública.

2º—El Concejo Municipal de San José, en uso de sus atribuciones y de conformidad con lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política, 7, 17 ñ), 21, 47, 142, siguientes y concordantes Código Municipal y 11, 83.3 y correspondientes de la Ley General de la Administración Pública, emite el presente Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Instancia de Servicio al Ciudadano y Mejoramiento de la Gestión Municipal y de las Auditorías Ciudadanas, que regirá la materia de su objeto, en ajuste a las siguientes disposiciones:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—**Creación**. Crease la Instancia de Servicio al Ciudadano y Mejoramiento de la Gestión Municipal, en lo sucesivo denominada la Instancia, la que será desconcentrada y adscrita directamente al Alcalde, quien no podrá delegarla. Contará con las oficinas que se estime necesario, las cuales estarán bajo su dirección y coordinación.

La Instancia ejecutará sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y los demás órganos de administración activa.

Artículo 2º—**Deber de colaboración**. Cuando la Instancia lo requiera, las dependencias y funcionarios de la Municipalidad de San José, tendrán el deber de prestar su colaboración a ésta, como parte de las responsabilidades derivadas de la relación laboral.

La negligencia o negativa injustificada del funcionario de ejercer su deber de colaboración en los términos dichos, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria, que será sancionada de conformidad con lo dispuesto en el inciso c) del artículo 149 del Código Municipal, esto es, con suspensión del trabajo sin goce de sueldo hasta por quince días.

Cuando se determine que los hechos en que ha incurrido el funcionario, por su gravedad, exceden el incumplimiento del deber de colaboración, podrá imponerse sanción de despido, según lo establece el inciso d), del numeral antes citado.

Artículo 3º—**Objetivos**. La Instancia tendrá como objetivo general posibilitar la satisfacción de la comunidad respecto de la gestión del gobierno capitalino, constituyéndose en canal de diálogo permanente entre la ciudadanía y la organización municipal, para la atención de requerimientos, promoviendo la participación popular en la toma de decisiones y generando las acciones que se requieran para el mejoramiento de la gestión local.

Concretamente, tenderá al logro de los siguientes objetivos:

a. Promover la eficiencia de la gestión municipal generando recomendaciones para la implementación de acciones correctivas a nivel concreto de órganos, de procedimientos o de procesos.
b. Fomentar el mejoramiento continuo de los servicios públicos.
c. Gestionar el establecimiento de una política tendiente a crear estándares e indicadores para las diferentes operaciones que se realizan.
d. Impulsar una cultura organizacional comprometida con la satisfacción del ciudadano.
e. Promover en los habitantes del cantón una participación amplia y abierta en el planteamiento de soluciones a sus problemas.
f. Garantizar a los ciudadanos el conocimiento de los aspectos y proyectos de mayor relevancia del quehacer municipal, en orden al objetivo general enunciado.
g. Garantizar información personalizada al ciudadano que solicite acompañamiento para la tramitación de gestiones determinadas.
h. Poner a disposición del ciudadano información clara y oportuna.
i. Garantizar al ciudadano que las quejas, inquietudes, denuncias y requerimientos presentados ante la Instancia, sean tramitados de forma diligente y oportuna.
j. Vigilar que se cumpla con los procedimientos y los plazos establecidos para la rendición de cuentas, por parte de la Administración.

CAPÍTULO II

Estructura, áreas y funciones

Artículo 4º—**Estructura**. La Instancia estará a cargo de un(a) funcionario(a) denominado gestor(a) de servicio, que será nombrado(a) por el Alcalde y deberá reunir los requisitos profesionales y técnicos

establecidos para este puesto, en el Manual Descriptivo de Clases de la Municipalidad de San José. Sólo podrá ser removido(a) por falta grave y mediante los procedimientos y definiciones establecidos expresamente en el ordenamiento laboral aplicable a la Municipalidad de San José.

La Instancia contará con el personal y los recursos materiales y tecnológicos, necesarios para el cumplimiento eficiente y efectivo de los objetivos definidos en este Reglamento y en el Manual que se elabore al efecto.

La Instancia atenderá las siguientes áreas temáticas:

a- Área de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Municipales.
b- Área de Atención de Quejas y Denuncias.
c- Área de Información al Ciudadano.
d- Área de Rendición de Cuentas.

Artículo 5º—**Área de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Municipales**. Controlará e impulsará el mejoramiento de la calidad de los servicios del gobierno local. Asimismo, propiciará una amplia participación de los ciudadanos en el planteamiento de ideas y proyectos que tiendan a mejorar su calidad de vida.

Artículo 6º—**Área de Atención de Quejas y Denuncias**. Propiciará una amplia participación ciudadana, estableciendo procedimientos de atención de quejas. Integrará las Auditorías Ciudadanas, para atender denuncias en los supuestos y bajo los procedimientos que contempla este Reglamento.

Artículo 7º—**Área de Información al Ciudadano**. Constituirá un mecanismo de enlace entre la Administración y el ciudadano.

Orientará su quehacer en dos grandes líneas; en primer lugar, la disposición de una estructura de atención personalizada, que logre orientar adecuadamente al ciudadano en sus necesidades de información y en segundo orden, la generación y sustentación de canales amplios de información, utilizando una plataforma tecnológica para establecer un diálogo permanente con la comunidad.

Artículo 8º—**Área de Rendición de Cuentas**. Propiciará la transparencia en la gestión local, a través de la promoción y seguimiento de mecanismos de rendición de cuentas. De manera especial, vigilará el adecuado desarrollo de las audiencias públicas que, al menos una vez al año, realizará el Alcalde, para exponer ante la ciudadanía los resultados anuales de su gestión.

CAPÍTULO III

Auditorías ciudadanas

Artículo 9º—**Creación de las Auditorías Ciudadanas**. Créase la figura de la Auditoria Ciudadana, como mecanismo de participación y control ciudadano de la gestión municipal, para el seguimiento de investigaciones que se deban llevar a cabo respecto de denuncias interpuestas ante la Instancia, relativas al tema de corrupción, cuando los hechos denunciados puedan acarrear graves perjuicios para la comunidad o el erario municipal.

La Auditoria Ciudadana tendrá como objetivo principal verificar la debida aplicación de los procedimientos, plazos y diligencias que conforme a Derecho correspondan, en las investigaciones que la Auditoria Interna o la Municipalidad deban llevar a cabo, de manera que sea garante a la comunidad, de que el gobierno municipal ha desplegado una acción diligente, eficaz y acorde con el principio del debido proceso, para responsabilizar a sus funcionarios civil, penal y disciplinariamente, cuando se haya determinado la participación en hechos relacionados con corrupción.

Artículo 10.—**Integración de las Auditorías Ciudadanas**. Las Auditorías Ciudadanas estarán conformadas por un grupo de ciudadanos de reconocida solvencia moral, previamente seleccionados de entre los candidatos que voluntariamente concurran a la invitación pública que se realice de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

Las Auditorías Ciudadanas estarán integradas por siete miembros, que tendrán la siguiente representación:

1- Un miembro del Concejo Municipal que éste designará de entre los regidores propietarios, en forma rotativa, siguiendo el orden de la declaratoria oficial de regidores electos emitida por el Tribunal Supremo de Elecciones.
2- Un representante de la Defensoría de los Habitantes de la República.
3- Un representante del sector comercial que ejerza su actividad en el cantón, quien será llamado por sorteo del listado de elegibles.
4- Dos representantes comunales, quienes serán elegidos por sorteo del listado previamente remitido por los Concejos de Distrito.
5- Dos ciudadanos vecinos del cantón o contribuyentes de la Municipalidad de San José, que deberán ser funcionarios públicos de carrera, en ejercicio o pensionados, que se elegirán por sorteo del listado previamente conformado.

Artículo 11.—**Requisitos de Elección para los Auditores Ciudadanos**. Mediante invitación pública, la Municipalidad de San José conformará las listas de elegibles para integrar las Auditorías Ciudadanas, en los casos a que se refieren los incisos 3) y 5) del artículo anterior.

Igualmente, cada Concejo de Distrito deberá realizar las invitaciones públicas necesarias, para conformar los listados de los representantes comunales a que alude el inciso 4 del artículo anterior.

Tales listados tendrán vigencia por tres años, debiendo los candidatos actualizar, al menos una vez al año –o antes de ese período, si así lo dispone la Municipalidad-, la documentación a que se refieren, en este artículo, las letras d) y e) del inciso 1), las letras a) y b) del inciso 2), esta última en cuanto al requisito de solvencia moral y buen desempeño, tratándose de los funcionarios en ejercicio contemplados por este artículo y los párrafos segundo y tercero del inciso 3), en cuanto al requisito de solvencia moral.

1. Los candidatos deberán reunir los siguientes requisitos generales:
   a) Ser costarricense mayor de edad.
   b) Tener interés legítimo en la gestión del gobierno local, en razón de su condición de munícipe o de contribuyente de la Municipalidad de San José.
   c) Saber leer y escribir.
   d) No haber sido condenado en los últimos diez años por sentencia judicial firme, en materia relativa a ilícitos penales.
   e) No haber sido inhabilitado por sentencia firme para el ejercicio de cargos públicos.
   f) Estar al día en el pago de sus obligaciones con la Municipalidad de San José.
   g) No tener relación de contención judicial con la Municipalidad de San José.
   h) Asistir al curso de formación para auditores ciudadanos que impartirá la Municipalidad de San José.

Exceptuando el requisito que establece el inciso d), las personas interesadas en formar parte de las Auditorías Ciudadanas podrán demostrar el cumplimiento de los requisitos anteriores mediante una declaración jurada, otorgada ante notario(a) público(a).

2. Para la elección de los ciudadanos a que se refieren los incisos 3) y 5) del artículo 10, será necesario además:
   a) Que tratándose del representante del sector comercial, en caso de que se encuentre afiliado a alguna de las cámaras u organizaciones del cantón que agrupen patentados, éstas acrediten la solvencia moral del afiliado para asumir el cargo de auditor ciudadano. Si el candidato se presenta en forma independiente, deberá aportar, al menos, tres recomendaciones de otros comerciantes con licencia para el ejercicio de su actividad en el cantón, que se encuentren al día en el pago de sus tributos municipales. Estos últimos deberán acreditar la solvencia moral del interesado, para asumir el cargo de auditor ciudadano.
   b) Que en el caso de los representantes de la función pública, los candidatos hayan prestado o se encuentren prestando servicio, por no menos de cinco años consecutivos, en entidad diferente de la propia Municipalidad de San José. Igualmente, que las entidades correspondientes en que presta o ha prestado servicio, acrediten formalmente el buen desempeño del candidato, así como su solvencia moral, desde el punto de vista del ejercicio de la función pública, para asumir el cargo de auditor ciudadano.
3. En lo referente a los ciudadanos contemplados en el inciso 4) del artículo 10, los Concejos de Distrito, además de lo que se establece en el inciso 1) de esta norma, verificarán que el concursante sea vecino del distrito correspondiente y propiciarán que en el concurso público participen líderes comunales y en general personas interesadas en el bienestar de la comunidad.

   En el primer supuesto, los concursantes deberán acreditar su experiencia, así como su reconocimiento y solvencia moral en el servicio a la comunidad del distrito que aspiran representar, mediante el aval formal que las asociaciones de desarrollo comunal o bien los comités activos de vecinos les extiendan, para desempeñarse como auditores ciudadanos.
   En los demás casos, los concursantes deberán aportar tres recomendaciones de ciudadanos del Cantón, que acrediten su solvencia moral para desempeñarse como auditores ciudadanos.

Artículo 12.—**Procedimientos que podrán ordenarse para la investigación de denuncias relativas al tema de corrupción**. Al recibir una denuncia relativa al tema de corrupción, la Instancia iniciará un proceso de instrucción previa de la misma. De admitirse la denuncia para investigación y según la naturaleza del caso, los atestados se trasladarán:

a) Al Concejo Municipal, para que éste, de considerarlo conveniente, ordene a la Auditoria Interna la realización de un estudio del asunto.
b) A la Dirección de Recursos Humanos, para que abra los procedimientos disciplinarios de su competencia.
c) A la Alcaldía o al Concejo Municipal, a fin de que se ordene la apertura del procedimiento administrativo específico para investigar la verdad real de los hechos, si así lo considera necesario y para que, si corresponde, proceda conforme con el numeral 21 de este Reglamento.

En ningún caso la Instancia podrá constituirse en órgano ni en asesor del procedimiento administrativo.

Artículo 13.—**Seguimiento de Denuncias por las Auditorías Ciudadanas**. Además de ejecutar las acciones a que alude el artículo anterior, si en el criterio de la Instancia los hechos denunciados pueden acarrear graves perjuicios para la comunidad o para el erario municipal,

ésta deberá trasladar el caso a la Auditoria Ciudadana, la cual se nombrará según lo dispuesto en este Reglamento. Lo anterior a efecto de que la Auditoria Ciudadana proceda conforme a lo previsto en el artículo 9º.

Artículo 14.—**Nombramiento e Instalación de la Auditoría Ciudadana**. Los auditores ciudadanos desempeñarán sus cargos en forma gratuita y para su nombramiento e instalación se procederá de la siguiente forma:

a) Una vez remitidos los nombres de los auditores ciudadanos previstos en los incisos 1) y 2), así como las listas de elegibles a que alude el inciso 4), todos del numeral 10, la Instancia procederá a la realización de los sorteos previstos en los incisos 3 y 5 de la misma norma.
b) Concluidos dichos procedimientos, los auditores ciudadanos contarán con un plazo de tres días para la aceptación formal de sus cargos. Igual plazo tendrá el Alcalde para proceder a su juramentación.

Las Auditorías Ciudadanas tendrán a su cargo un máximo de siete denuncias y los auditores ciudadanos durarán en sus cargos hasta la emisión del acto firme que en la vía administrativa dé por concluidas las investigaciones correspondientes.

Artículo 15.—**Deberes de los auditores ciudadanos**. En relación con las investigaciones cuyo seguimiento se haya asignado a los auditores ciudadanos, éstos deberán observar los siguientes deberes:

a) Poner en conocimiento del jerarca correspondiente las observaciones que consideren oportunas, sobre el cumplimiento de los procedimientos, plazos y diligencias a que alude el párrafo segundo del artículo 9º, las cuales deberán ser evacuadas en forma inmediata.
b) Verificar que la organización pondrá en ejecución un plan de acciones correctivas, cuando se haya determinado que mediaron deficiencias administrativas. El seguimiento a la ejecución del plan aludido quedará a cargo de la Instancia.
c) Rendir el informe correspondiente a cada caso, dentro de un plazo de diez días hábiles, que se contarán a partir de la firmeza del acto administrativo que pone fin a la investigación.

CAPÍTULO IV

Del funcionamiento de la instancia de servicio al ciudadano

Artículo 16.—**Asesoría**. El gestor o gestora de la Instancia podrá requerir la asesoría de los funcionaros de la Municipalidad de San José que estime necesaria, para dar apoyo a su labor. También podrá requerir la asesoría necesaria de expertos externos a la Municipalidad, en casos muy calificados.

Artículo 17.—**Libre acceso a las Dependencias Municipales**. La Instancia tendrá libre acceso a todas las dependencias de la Municipalidad de San José, así como a los expedientes administrativos, para efectos de su competencia, sobre los que tendrá el deber de confidencialidad. En el ejercicio de sus funciones, podrá visitar las distintas oficinas sin previo aviso y requerir de ellas los documentos e información necesarios, para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones.

Lo anterior no implica, en ningún caso, la sustitución de competencias de la Auditoria Interna o de otras dependencias administrativas.

Artículo 18º—**Procedimiento para la Presentación de Quejas Y Denuncias**. Las quejas por servicio y las denuncias, podrán ser escritas o verbales e interpuestas por cualquier medio.

La administración guardará confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias.

En todos los casos de quejas por servicio, sea por inquietudes relativas a la calidad y mejoramiento puntual de un servicio, será requisito de admisibilidad que el ciudadano, de previo a acudir a la Instancia, haya elevado ante el superior jerárquico correspondiente la gestión de su interés, en forma verbal o escrita, a fin de que éste, en el marco de sus funciones, proceda a brindarle la atención necesaria.

La queja deberá contemplar los datos y aportar la documentación siguiente:

1) Identificación de la persona.
2) Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3) Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud de intervención de la Instancia, con indicación de las personas y los órganos involucrados en la queja, si los conociera.
4) Documentación de sustento de la inconformidad, si la hubiere; de no poseerla el quejoso, deberá hacer expresa indicación en cuanto a si conoce o no, la oficina en la que se encuentra o la persona que la tiene en su poder.
5) Indicación de la intervención concreta que se pretende de la Instancia.

Si existiere duda respecto de la naturaleza de las inquietudes planteadas y fuere indispensable, para la investigación correspondiente a la fase de instrucción, facilitar la identidad del ciudadano a otro órgano, se procederá con la autorización escrita del ciudadano para suministrar su identidad, quedando la Administración obligada en los términos del numeral 6 de la Ley de Control Interno a guardar la confidencialidad sobre la identidad del ciudadano.

Artículo 19.—**Levantamiento´ de expedientes**. De todos los asuntos que tramite, la Instancia levantará un expediente debidamente numerado, sellado y foliado, que contendrá toda la documentación relativa al caso.

Artículo 20.—**Declaración de incompetencia**. En cualquier momento del procedimiento, si la Instancia determina que no tiene competencia para conocer lo planteado, remitirá el asunto al órgano que considere competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 y dará seguimiento al caso, informando al ciudadano sobre su resultado. En este supuesto, el órgano competente estará en la obligación de suministrar a la Instancia la información y documentación necesarias.

La omisión de los deberes señalados en este artículo, será sancionada conforme lo dispone el artículo 149 del Código Municipal.

Artículo 21.—**Interposición de denuncias ante el Ministerio Público**. Si durante el desarrollo de sus funciones, la Instancia encuentra indicios suficientes de que los hechos examinados podrían acarrear responsabilidad penal, trasladará el conocimiento del asunto al Alcalde, para que con la asesoría de la Dirección de Asuntos Legales, valore su remisión al Ministerio Público.

Artículo 22.—**Obligatoriedad de dar cumplimiento a las recomendaciones vertidas**. La jefatura de la dependencia a la cual se dirijan, será la responsable de ejecutar las recomendaciones emitidas por la Instancia.

En el caso de que la jefatura respectiva discrepe de dichas recomendaciones, estará en la obligación de emitir una resolución debidamente razonada, consignando sus motivos, así como la solución alternativa que en ajuste a derecho, podría ponerse en práctica para corregir los errores o las deficiencias detectados por la Instancia. Así mismo, deberá consignar el plazo aproximado que tomará la ejecución de la solución alternativa.

Dicha resolución, con el expediente administrativo correspondiente, será elevada al Despacho del Alcalde en un plazo no mayor de cinco días hábiles. El Alcalde será el competente para dirimir la discrepancia surgida y comunicará su resolución a la Instancia y a la jefatura, dentro de los siguientes cinco días hábiles. Lo resuelto por el Alcalde se ejecutará en forma inmediata.

En caso de que la jefatura respectiva no discrepe expresamente de las recomendaciones vertidas por la Instancia, las pondrá en ejecución dentro de los diez días hábiles siguientes a la comunicación de las mismas.

Artículo 23.—**Plazos para resolver**. Las quejas interpuestas deberán ser atendidas y tramitadas con la mayor diligencia. Los funcionarios estarán obligados a contestar las solicitudes de la Instancia en el plazo que ésta les defina, el que en todo caso no será mayor a cinco días hábiles a partir de su comunicación, salvo que a juicio de la Instancia y atendiendo la naturaleza del caso, deba concederse un plazo mayor.

Todos los casos deberán estar resueltos en un plazo máximo de dos meses. Si se requiere más tiempo para su investigación, deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Las resoluciones sobre la admisibilidad de las quejas planteadas, deberán comunicarse al denunciante en un plazo no mayor de diez días hábiles, en forma escrita o verbal. En éste último supuesto, deberá quedar constancia escrita.

Artículo 24.—**Interposición de recursos por el ciudadano**. El ciudadano podrá interponer recurso ordinario de revocatoria ante la propia Instancia y de apelación en subsidio ante el Alcalde Municipal, quien dará por agotada la vía administrativa, únicamente contra las siguientes resoluciones:

1) La declaratoria de incompetencia, por parte de la Instancia, para conocer un caso determinado.
2) La resolución que declare concluida la fase investigativa de instrucción.

Artículo 25.—**Casos de atención colectiva**. Si en relación con un mismo tema o problema, se presentan denuncias que por su cantidad sobrepasan las posibilidades reales de resolución y atención individualizada, la Instancia tratará el tema en forma colectiva y de tal circunstancia y de su resultado, se informará a los interesados.

Artículo 26.—**Información al Concejo Municipal**. Semestralmente, durante los meses de julio y enero de cada año, la Instancia remitirá al Alcalde un informe detallado de sus gestiones, en las diversas áreas de su accionar. El Alcalde lo trasladará al Concejo, para su conocimiento.

Transitorio único.—La Municipalidad de San José, así como los Concejos Municipales de Distrito, deberán realizar las publicaciones a que se refieren los artículos 10 y 11, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir de la vigencia de este Reglamento.

Tercero: de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 del Código Municipal, se ordena publicar este acuerdo en el diario La Gaceta y conceder conforme a la ley, audiencia pública por el plazo de diez días, para que los interesados se refieran al proyecto de Reglamento anterior y si lo consideran se dirijan a la oficina del Alcalde Municipal a hacer las observaciones que interesen, dentro del plazo citado".

Acuerdo firme Nº 5, artículo IV, de la sesión ordinaria 82, celebrada por la Corporación Municipal del Cantón Central de San José, el día 25 de noviembre del año 2003.

San José, 5 de enero del año 2004.—Departamento de Comunicaciones.—Teo Dinarte Guzmán, Jefa.—1 vez.—(O. C. Nº 2295).—C-115965.—(111).