

# LA GACETA

DIGITAL



Diario Oficial

La Uruca, San José, Costa Rica, viernes 18 de mayo de 2012, n. 96

## MUNICIPALIDAD DE GARABITO

### REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

#### Considerandos:

1°—Que la Constitución Política en los artículos 169 y 170, establece que las municipalidades son entes autónomos encargados de velar por los intereses y servicios locales.

2°—Que el artículo 4 en sus incisos A) y C) y el artículo 13 del Código Municipal determina la facultad de esta municipalidad de dictar los reglamentos necesarios para administrar y prestar los servicios públicos municipales.

3°—La Municipalidad de Garabito consciente de la importancia de la instauración del Estado de derecho en el cual los ciudadanos puedan manifestar sus inquietudes, expectativas, dificultades para acceder los servicios que tiene a su disposición el ayuntamiento, se instaura para y por la ciudadanía la Contraloría de Servicios, con fundamento en las disposiciones contenidas en el Decreto N°34587-PLAN de Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio y con el fin de garantizar que se consolide un canal de comunicación permanente con los y las ciudadanas en procura de mejorar el servicio que se entrega a todos nuestros usuarios y usuarias. **Por tanto:**

Se resuelve,

### DECRETAR EL REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA

#### DE SERVICIOS

Artículo 1°—**Contraloría de Servicios.** Créase la Contraloría de Servicios como Oficina adscrita a la Municipalidad, cuyo objetivo es fomentar una cultura de relación óptima entre la Municipalidad de Garabito y el usuario.

Artículo 2°—**Derechos del Usuario.** El usuario es toda persona que demande los servicios que presta La Municipalidad de Garabito a:

- a) **Relación Personal:** el usuario debe saber con exactitud quien 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, quejas y denuncias, a fin de determinar cuáles ameritan ser elevadas al jerarca o canalizadas por medio de la inspección.
- 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 obstáculos 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 Alcalde Municipal o al Concejo Municipal según sea el caso, 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 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 de la municipalidad, para lo cual se le brindará la oportuna colaboración por parte de todo el personal. En el ámbito de su competencia, al Contralor y su Asistente tendrán acceso a los expedientes relacionados con servicios que brinda la Institución y sobre los cuales 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.

**Artículo 5°—Deber de informar.** Es obligación de todos los funcionarios de la municipalidad 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 hiciere; 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 capítulo X, artículo 33, incisos g) y m) y el capítulo XI, artículo 35, incisos o) y p) del Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Garabito, aprobado en sesión ordinaria N°43, Artículo V, inciso A, celebrada el 18 de noviembre de 1994.

Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará documentación pertinente a la Alcaldía para que realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con lo que establece el numeral 147, 148, 149 y 150 del Código Municipal.

**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 Alcaldía 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 General de la República.

**Artículo 7°—Continuidad del servicio público.** En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio público prestado por este municipio.

**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°—De la vigencia.** De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Código Municipal vigente, este Reglamento se somete a consulta pública no vinculante por un plazo de diez días hábiles contados

a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*, debiendo hacer cualquier interesado sus oposiciones en memorial razonado, ante el Despacho del Alcalde Municipal.

Artículo 10.—De no haberse presentado las oposiciones señaladas en el artículo anterior, entrará a regir el presente reglamento, una vez cumplido el plazo estipulado en el mismo artículo anterior, desde su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*, previa aprobación del Concejo Municipal.

Aprobado por el Concejo Municipal de Garabito en Sesión Ordinaria N° 79, del 02 de noviembre del dos mil once.

Jacó, 23 de abril del 2012.—Lic. Ana Sofía Schmidt Quesada, Provedora Municipal.—1 vez.—O. C. N° 170.—Solicitud N° 40165.—C-78150.—(IN2012035213).