

MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA

El Concejo Municipal de la Municipalidad de Talamanca mediante **sesión extraordinaria #28 del 28 de junio de 2021**, adoptó el **acuerdo #1**, que indica lo siguiente:

El Concejo Municipal de Talamanca, 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.

CONSIDERANDO

1. Los artículos 169 de la Constitución Política y 3°, 9°, 62, 64 y 147 del Código Municipal, establece que a la Municipalidad le corresponde la administración de los intereses y servicios cantonales y buscar los medios para el cumplimiento de sus políticas, planes y objetivos con la finalidad de buscar una mejor eficiencia en sus labores, debiendo orientar el uso del presupuesto municipal mediante actos administrativos que estén contemplados en la legislación de nuestro país y que los mismos estén contemplados en los diferentes planos operativos de la Municipalidad.

2. Es un deber de todo funcionario de la Municipalidad de Talamanca realizar su trabajo con respeto a los aspectos legales, morales y éticos que enmarcan el quehacer municipal, buscando ser eficiente y eficaz en las tareas que se le sean asignadas.

3. Todo ciudadano que se presente a realizar un trámite en cualquier oficina de la Municipalidad se le debe de brindar una atención de calidad, por lo que se debe buscar un mejoramiento continuo de los servicios brindados, a través de sus funcionarios y con una adecuada coordinación interinstitucional.

5. Todas las acciones que realizan los diferentes departamentos se encuentran amparados a los diferentes lineamientos que regulan el quehacer municipal.

6. La Municipalidad de Talamanca a través de la Contraloría de Servicios debe de 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.

7. Con base a los establecido en el Código Municipal, al Reglamento a la Ley Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos Trámites y los contenidos estipulados en la ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, el Concejo Municipal de Talamanca **ACUERDA APROBAR EL REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA. PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. SOMETIDO A VOTACIÓN LEVANTANDO LA MANO. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO POR UNANIMIDAD EN FORMA VERBAL.**

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Regular el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Talamanca para atender oportunamente las quejas, demandas y sugerencias de los usuarios en la prestación de los servicios municipales.

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

Artículo 3. Todos los funcionarios de la Municipalidad de Talamanca 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.

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. Para los efectos, el postulante deberá cumplir los requisitos establecidos en el Código Municipal, preferiblemente en el área de administración de empresas, derecho o ramas afines y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- b) Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- c) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- d) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- e) Poseer reconocida solvencia moral.

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. Las funciones de la Contraloría de Servicios serán las siguientes:

- 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. Orientar adecuadamente a las y los usuarios (externos e internos) en la realización de sus trámites y satisfacer sus necesidades.
- c. Proteger los derechos de las personas usuarias de los servicios municipales.
- d. Garantizar una pronta y cumplida respuesta a las gestiones interpuestas por las y los usuarios (externos e internos) ante esa Contraloría de Servicios.
- e. Procurar el mejoramiento continuo de los Servicios Municipales.
- g. Establecer procedimientos de fácil interpretación para la atención y solución de denuncias por parte de las y los administrados.
- h. Elaborar en sus posibilidades propuestas que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción de los usuarios.
- i. Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.
- j.- Presentar al Concejo Municipal un informe semestral de las acciones y denuncias, sí como el resultado y el cumplimiento de las recomendaciones

Artículo 8. La Contraloría de Servicios contará con las siguientes potestades:

- a) Contará con acceso a la información municipal, relacionada con la prestación de los servicios que genere una inconformidad, reclamo, consulta, denuncia o sugerencia,

- b) Su actuar debe de ser de mediador en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- c) Su trabajo es de total independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
- d) Tiene la potestad de suspender una investigación cuando se compruebe que el hecho denunciado ya ha sido presentado ante otra instancia administrativa competente para resolver.

Artículo 9. El funcionario de la Contraloría de servicios contará con las siguientes limitaciones:

- a) Su trabajo no debe ser contrario para lo cual se le ha encomendado en su nombramiento.
- b) Participar en actividades puedan causar perjuicio a los intereses municipales.
- c) Utilizar bienes y recursos municipales en labores, actividades y asignaciones privadas distintas del interés público.
- c) Aceptar dádivas, obsequios o recompensas que se les ofrezcan como retribución de actos inherentes a sus empleos.
- d) Incidir de forma directa o indirecta, en la resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga interés personal.

Artículo 10. Son obligaciones de la Contraloría de Servicios:

- a. Dar a conocer los servicios que brinda.
- b. Elaborar un Plan Anual de Trabajo que deberá ser presentado durante la primera semana de enero de cada año ante la Alcaldía Municipal.
- c. Elaborar trimestralmente a la Alcaldía Municipal un informe de estadística de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias presentadas por los y las administradas.
- 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.

Artículo 11. Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de la Municipalidad.

Artículo 12.- Las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias deberán ser presentados por medio del formulario que se encuentra en la dirección electrónica municipalidadtalamanca.go.cr, o personalmente en la oficina de la Contraloría de Servicios, correo electrónico, entre otros, y debe de cumplirse 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.

Artículo 13. 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 13, inciso d y e, así como el artículo 16 del presente reglamento.

Artículo 14. La Contraloría de Servicios reservará 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 15. 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 fundada, 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.

Las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que no sean competencia de la Contraloría de Servicios serán remitidos a las Secciones 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 16.- 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.
- c) 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.
- d) 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. Rige a partir de su publicación.

Ciudad de Bribrí, Talamanca, 29 de junio de 2021.

P/ Concejo Municipal

Yorleni Obando Guevara
Secretaria