

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

Para los efectos legales correspondientes, el Concejo Municipal de Santa Ana, comunica, que en la sesión ordinaria N° 205, celebrada el 18 de marzo de 2014 aprobó lo siguiente:

**REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA**

Considerando:

I.—Que es potestad de las Municipalidades la administración de los intereses y servicios locales, dentro del territorio del respectivo cantón y en aras de la potestad reglamentaria y de autorregulación concedida constitucionalmente por los artículos 168 Y 169 de la Constitución Política; artículo 13.c,d del Código Municipal y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 9158, publicada en La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre de 2013.

II.—Que es necesario avanzar en la modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio del ciudadano, así como impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción del usuario y promover el uso racional de los recursos públicos.

III.—Que es importante establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de la Municipalidad de Santa Ana y a la vez garantice que sus demandas serán escuchadas y resueltas. Por tanto,

El Concejo Municipal de la Municipalidad del cantón de Santa Ana, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política de Costa Rica, artículos 4° inciso a), artículo 13 incisos c) y d) y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 9158, artículo 19; se dicta el presente Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Santa Ana.

**REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA.**

Artículo 1º—Definiciones: Para efectos de este Reglamento se entenderán como:

Contraloría: Para los efectos de este Reglamento se entiende como Contraloría a la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Santa Ana.

Contralor(a) de Servicios: Es el profesional responsable de representar y coordinar todas las actividades relacionadas con la Contraloría de Servicios.

Gestión: Quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencia u otros, interpuestas por los usuarios de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Santa Ana.

Queja: Es la manifestación oral o por escrito de una inconformidad presentada por los usuarios de la Municipalidad de Santa Ana en cuanto a la calidad en la prestación de servicios, sea ésta vinculada a un producto tangible o intangible.

Reclamo: Forma de queja que implica la solicitud expresa de una “reparación de daño” por parte de un usuario o ciudadano reclamante que ha sido ocasionado por la Municipalidad de Santa Ana en la prestación del servicio.

Denuncia: Es un acto formal que puede ser oral, escrito, por vía telefónica, electrónica o por correo convencional por el cual los usuarios de los servicios de la Municipalidad de Santa Ana, declaran el conocimiento de un hecho irregular, realizado por un funcionario municipal, relacionado con la prestación de los servicios o los actos internos que afecten injustamente sus intereses legítimos o derechos o la imagen de la Municipalidad de Santa Ana.

Municipalidad: Para los efectos de este Reglamento se entiende por Municipalidad a la Municipalidad de Santa Ana, representada por las distintas dependencias de acuerdo a sus funciones y nivel de autoridad.

Persona física: Todo aquel que ejerce la existencia y capacidad jurídica de acuerdo a los artículos 31 y 36 del Código Civil.

Persona jurídica: Toda aquella que ejerce la existencia y capacidad jurídica de acuerdo a los artículos 33, 34 y 36 del Código Civil.

Usuarios internos: Son los funcionarios de la Municipalidad de Santa Ana.

Usuario y/o personas usuarias externas: Es aquella persona que acude a la Municipalidad de Santa Ana para realizar trámites y gestiones, haciendo uso de los servicios que ésta brinda en virtud de su naturaleza.

Artículo 2º—Normativa de Creación. Créase la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Santa Ana, la cual dependerá directamente del Alcalde, conforme lo establece Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley 9158, artículo 11.

La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la Municipalidad de Santa Ana. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

La Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias.

Artículo 3º—Objeto. *El presente reglamento regula las actividades de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Santa Ana, su organización, objetivos, funciones y atribuciones. Entre los objetivos principales es contribuir a garantizar de la manera más oportuna y eficaz la solución de las gestiones planteadas por los usuarios, garantizándole una pronta resolución; además de detectar indicadores de gestión deficientes y lograr alternativas viables de mejoramiento continuo en la calidad de los servicios que presta la Municipalidad y de ésta forma contribuir con los objetivos de avance y modernización del gobierno local, adoptando una forma eficiente, honesta, transparente, confiable, dinámica, y flexible, como resultado creando una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos en aplicación de los principios de rendición de cuentas y transparencia los cuales tienen como fin último la satisfacción de las necesidades de las personas.*

Artículo 4º—Independencia. *La Contraloría de Servicios ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa con el fin de apoyar la gestión Institucional. Por ello, no deberá realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de la Municipalidad de Santa Ana, leyes, reglamentos, criterios legales, técnicos, manuales, y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.*

Artículo 5º—Funciones de la persona contralora de servicios. *Las funciones de la persona contralora de servicios serán las siguientes:*

- 1) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la contraloría de servicios.*
- 2) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la contraloría y las subcontralorías de servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.*
- 3) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.*
- 4) Asesorar a los jefes de la organización, en el campo de su competencia.*
- 5) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.*
- 6) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.*
- 7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.*
- 8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.*
- 9) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.*
- 10) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la contraloría de servicios.*
- 11) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.*

- 12) *Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.*
- 13) *Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.*

Artículo 6º—Obligaciones de la Contraloría de Servicios

- 1) *Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.*
- 2) *Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.*
- 3) *Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.*
- 4) *Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.*
- 5) *Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.*
- 6) *Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.*
- 7) *Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.*
- 8) *Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.*
- 9) *Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.*

10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.

15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

Artículo 7º—Potestades de la persona contralora de servicios. Para cumplir sus funciones, las personas encargadas de las contralorías de servicios podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

1) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.

2) Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.

3) 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.

4) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.

5) 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.

Artículo 8º—Deber de las instancias administrativas de brindar información. Todos los departamentos y funcionarios que pertenezcan a la Municipalidad de Santa Ana, deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios 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 de Servicios, 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 lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria, civil y/o penal, según corresponda la gravedad de los hechos, pudiendo establecer un proceso disciplinario en su contra, con el fin de determinar la verdad real de los hechos.

Artículo 9º—Trámite de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios: Las denuncias, quejas o sugerencias por mal funcionamiento de los servicios que brinda la Municipalidad, o contra la actuación de algún funcionario serán tramitadas conforme las siguientes disposiciones:

Los usuarios o público afectado podrán presentar las gestiones como producto del servicio brindado por la Municipalidad de Santa Ana, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica o por correo convencional.

Los requisitos que debe contener son los siguientes:

a- El documento de identidad y las calidades de la persona física o jurídica que serán requisitos obligatorios.

b- La dirección exacta de su residencia o domicilio, el lugar de trabajo y un medio electrónico para recibir notificaciones.

c- El detalle de los hechos o de las omisiones.

d- La indicación de las posibles personas o dependencias involucradas en la acción presentada.

e- Cualquier referencia o los elementos de prueba que faciliten la investigación preliminar del caso.

En el caso de que la persona que presenta la gestión sea menor de edad, dichos requisitos podrán obviarse a discreción de la Contraloría de Servicios o aplicar otros que considere necesarios.

Las copias de gestiones que ingresen a la Contraloría de Servicios, no se les dará trámite con el fin de brindar seguridad jurídica a los gestionantes y para efectos de evitar duplicidad de criterios, no obstante la Contraloría de Servicios podrá solicitar información de lo resuelto al funcionario o dependencia al que está dirigida la misma.

Artículo 10.—De la denuncia anónima. Cuando se presenten gestiones anónimas ante la Contraloría de Servicios, la persona encargada valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo estudio respectivo en el cual se tomarán en consideración aspectos como los siguientes:

- i. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
- ii. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
- iii. Que los medios de prueba sean legalmente verificables.

Artículo 11.—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 de Santa Ana. 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.

Artículo 12.—Del plazo para resolver. La Contraloría de Servicios deberá atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia en los plazos establecidos en la Ley 9158.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de 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.

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.

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.

Se deben entender estos plazos en aquellos casos que no exista plazo legal establecido para dicho servicio o gestión.

Artículo 13.—Deber de las instancias administrativas de brindar información. Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

Artículo 14.—Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria. Al presentar la gestión, la persona usuaria podrá solicitar a la Contraloría de Servicios, la reserva o el secreto de su identidad, la cual deberá ser guardada, obligatoriamente en los casos en los que la persona lo solicite en forma expresa o se considere que a consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindársele al gestionante o bien que ponen en peligro su integridad física.

Artículo 15.—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 las contralorías de servicios a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en cada organización.

Artículo 16.—*Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Santa Ana, 26 de marzo del 2014.—Nazzira Hernández Madrigal, Secretaria Municipal a. í.—1 vez.—(IN2014024972).*