**MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA**

Para los fines legales correspondientes, se publica por segunda vez el “Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Alajuela”, aprobado por el Concejo Municipal del Cantón Central de Alajuela, en el artículo N° 1, inciso 1.2., capítulo VII de la sesión ordinaria N° 48-2020, del martes 01 de setiembre del 2020, luego de analizados los comentarios recibidos en la primera publicación de consulta pública.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA

MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

Artículo 1°—**Ámbito de aplicación.** Este reglamento será aplicable a la Municipalidad de Alajuela con personería jurídica para la gestión, control y mejoramiento de los servicios y la oportuna atención de las inconformidades, quejas y sugerencias de los usuarios en la prestación de los servicios; colaborando con el administrado en los trámites municipales. La Contraloría de Servicios es un órgano que promueve con la participación de los usuarios el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios y su accionar se regirá por lo dispuesto en este reglamento y por las disposiciones, normas, políticas, directrices, lineamientos y procedimientos emitidos o que en el futuro emitan los órganos competentes. La vinculación de este órgano con la estructura y la organización municipal se diseñará como un puente entre la protección de los usuarios de los servicios y el mejoramiento continuo institucional. Este órgano dependerá de la alcaldía, como máximo jerarca administrativo.

Artículo 2°—**Deber de Colaboración.** Todas las dependencias y funcionarios de la Municipalidad deberán brindar información, cooperación y prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación organizacional, corporativa y laboral.

Artículo 3°—**Obligación institucional de brindar información o auxilio a la Contraloría.** En caso de negligencia o negativa injustificada a las peticiones de la Contraloría de Servicios, el superior inmediato deberá prestar la colaboración solicitada, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria aplicable según el artículo 149 Código Municipal, el Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Municipalidad de Alajuela, y la normativa vigente correspondiente.

Artículo 4°—**Derechos del ciudadano, del munícipe, administrado y usuario.** Toda persona individual o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de Servicios, inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias, respecto a la prestación de los servicios brindados o sobre las actuaciones de las y los funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

Artículo 5°—La Municipalidad de Alajuela debe proteger el derecho de todo ciudadano, munícipe o usuario a la participación al mejoramiento institucional, a presentar inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias; para ello la Municipalidad deberá sujetarse a los principios fundamentales de continuidad, eficiencia y eficacia, adaptación a todo cambio y actualización en el régimen legal o necesidad social que satisfacen, y la igualdad en el trato, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

CAPÍTULO II

**Organización de la Contraloría de Servicios**

Artículo 6°—La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un(a) funcionario(a) denominado Coordinador(a) de la Contraloría de Servicios que deberá ser un(a) profesional competente que reúna los requisitos profesionales y técnicos del Manual de Clases de Puestos de la Municipalidad de Alajuela, nombrado(a) en plaza fija y no podrá recaer en un puesto de confianza. Sera nombrado bajo las normas y procedimientos ordinarios de la Municipalidad, de acuerdo a las necesidades del gobierno local u cumplir con lo indicado para su nombramiento según el Decreto Ejecutivo, N° 39096-PLAN, artículos 10 al 15.

Artículo 7°—Para el cumplimiento de sus funciones los jerarcas respectivos deberán dotar a la Contraloría de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento; con el fin de garantizar la ejecución y programación de su gestión.

CAPÍTULO III

**Potestades del Funcionamiento**

Artículo 8°—La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9°—Las inconformidades, denuncias o sugerencias, podrán ser presentadas por escrito por medio de papelería que se distribuirá y/o por los canales que disponga la Contraloría de Servicios y que serán comunicados en la página Web de la Municipalidad, o de manera personal, directamente en la oficina de la Contraloría, para ambos casos, los requisitos para la presentación que debe contener lo siguiente:

o              Identificación de la persona.

o              Residencia y lugar para recibir notificaciones.

o              Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.

o              Pretensión.

o              Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.

o              Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiados vigentes.

Artículo 10.—La Contraloría podrá mantener la reserva o el secreto de la identidad de la persona que gestiona. La identidad deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en los que la persona lo solicite o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectarse la continuidad y atención de los servicios que deban brindárseles, o bien, por poner en peligro la integridad física de los o las participantes.

Artículo 11.—En los casos de quejas, inconformidades o denuncias por la prestación de un servicio brindado por la Municipalidad de Alajuela, será requerido necesariamente que la persona haya acudido antes al Coordinador del departamento que se trate en forma escrita, a fin de que el mismo, en el ejercicio de sus funciones le brinde la atención necesaria, esto sin perjuicio a la aplicación de la Ley N° 8220.

Artículo 12.—Cuando la Contraloría de Servicios este en presencia de una negativa o negligencia de un funcionario/a o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones, tendrá el respaldo del Alcalde o Alcaldesa, dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.

Artículo 13.—Cuando la Contraloría de Servicios concluya que un determinado asunto no es de su competencia o bien cuando durante el procedimiento determine que no la tiene, remitirá el asunto a la instancia correspondiente, informando de ello a la o el interesado y sus incidencias. Trasladará el trámite a la instancia, órgano, autoridad correspondiente interna.

Artículo 14.—Las inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Contraloría de Servicios estará obligada a contestar en un plazo máximo de cinco días. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, se dispondrá de un plazo de hasta quince días hábiles más, y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo para la investigación o la coordinación.

Artículo 15.—Los informes o recomendaciones específicas que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos al Alcalde o Alcaldesa, quien estará facultado para tomar las acciones que en los mismos se evidencia como necesarias, conforme a su competencia. Se presentará un informe general de Labores a la Alcaldía de manera anual.

Se presentará un informe general de labores a la Alcaldía de manera anual, de las acciones desarrolladas producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Alajuela. El informe indicado deberá contener al menos una descripción breve de los hechos denunciados, las acciones tomadas por la Contraloría, la unidad organizacional interna responsable de la implementación y las recomendaciones dadas.

CAPÍTULO IV

**Fin y objetivo de la Contraloría de Servicios**

Artículo 16.—La Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Alajuela se establece como órgano propulsor de mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de servicios y el uso racional de los recursos públicos. Debe establecer en coordinación con las dependencias internas y organismos externos correspondientes, mecanismos ágiles y efectivos para que la población ejerza su derecho de petición y fiscalización.

Artículo 17.—Contribuir para que los servicios municipales funcionen con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas de los usuarios, así como brindar la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

El órgano debe facilitar una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación de las y los usuarios.

Artículo 18.—Apoyar 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 las y los usuarios.

Artículo 19.—Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.

Artículo 20.—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.

CAPÍTULO V

**Funciones de la Contraloría de Servicios**

Artículo 21.—Atender oportunamente las inconformidades, necesidades, denuncias o sugerencias que presenten los y las munícipes, las y los usuarios, procurando una solución inmediata a los problemas que planteen.

Artículo 22.—Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por las y los usuarios de los servicios, coordinando internamente.

Artículo 23.—Apoyar el proceso de creación de procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias, necesidades o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como apoyar los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.

Artículo 24.—Realizar la formulación y aplicación de encuestas entre las y los usuarios de servicios, para obtener su opinión sobre la calidad, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, dichos resultados serán comunicados primeramente a la Alcaldía Municipal.

Artículo 25.—Informar de inmediato a la Alcaldía, cuanto las sugerencias presentadas a las o los funcionarios, direcciones, unidades administrativas o cualquier otra dependencia de la Municipalidad; situaciones no resueltas que hayan sido ignoradas y por ende, las inconformidades en los ciudadanos o ciudadanas permanezcan sin resolver.

Artículo 26.—Elaborar un Plan Anual de Trabajo que deberá ser aprobado por la Alcaldía, que sirva de base para los informes semestrales y el informe anual de labores que una vez que hayan sido presentados a la Alcaldía.

Artículo 27.—Actuar como mediadores, en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas.

Artículo 28.—Además de todas las funciones establecidas en el Manuela de Clases de la Municipalidad de Alajuela.

**Disposiciones Transitorias**

Transitorio primero.—El presupuesto para la dotación de los recursos deberá estar asignado de acuerdo a las necesidades determinadas por el Gobierno Local; tomando en cuenta las prioridades, la salud financiera, el proceso gradual apropiado y el cumplimiento de la normativa vigente.

Transitorio segundo.—La amplitud funcional de la Contraloría de Servicios estará condicionada a las posibilidades del recurso humano con que cuente la misma. De tal manera que para asumir en su plenitud las atribuciones a que se refieren los artículos 16, 17, 18, 19 y 20 del presente reglamento se deberá considerar el fortalecimiento del recurso humano de la mencionada Contraloría de Servicio.

Lic. Humberto Soto Herrera, Alcalde Municipal (Segunda publicación.—1 vez.—( IN2021521098 ).

**Para ver la imagen solo en *La Gaceta* con formato PDF**

Artículo 24.—**Tarifas.**

**Para ver la imagen solo en *La Gaceta* con formato PDF**

Lic. Humberto Soto Herrera, Alcalde Municipal.—1 vez.—( IN2021521111 ).