|  |  |
| --- | --- |
| Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea | |
| **MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA**  *(Nota de Sinalevi: Sobre este tema la Municipalidad de Goicoechea , había emitido anteriormente el Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría Interna de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, mediante sesión ordinaria N° 07 del 15 de febrero del 2010)*  El Concejo Municipal del cantón de Goicoechea, en sesión ordinaria N° 47-14, celebrada el día 24 de noviembre de 2014, Artículo 12, por unanimidad y con carácter firme aprobó:  "Vencido el plazo para escuchar observaciones al "Proyecto de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, publicado en *La Gaceta* Nº 70 del 9 de abril del 2014, sin existir observación alguna se ratifica dicho reglamento".  *(Nota de Sinalevi: Tal como se indica en el párrafo anterior el texto corresponde al publicado en La Gaceta N° 70 del 9 de abril del 2014, y se transcribe a continuación:)*  El Concejo Municipal del cantón de Goicoechea, en sesión ordinaria N° 10-2014, celebrada el día 10 de marzo del 2014, artículo 28, por unanimidad y con carácter firme aprobó:  PROYECTO DE REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN  Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA  DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD  DE GOICOECHEA  La Municipalidad de Goicoechea, de conformidad con el artículo 43 del Código Municipal, hace de conocimiento a los interesados el presente proyecto, sometiéndolo a consulta pública por un plazo de quince días hábiles a partir de su publicación, las observaciones deberán presentarse por escrito ante la Secretaría Municipal, dentro del plazo referido.  REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN  Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA  DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD  DE GOICOECHEA  CAPÍTULO I  **Disposiciones generales**  Artículo 1º-**Objeto del Reglamento**. El presente Reglamento tiene como objeto regular, la organización y el funcionamiento de la "Contraloría de servicios de la Municipalidad de Goicoechea", en lo sucesivo y para efectos de este Reglamento se denominará "Contraloría de Servicios". Dependerá directamente del Concejo Municipal, de conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 9158, del 10 de setiembre del 2013. Se dotará a la Contraloría de Servicios del recurso humano, la infraestructura y equipo que resulten necesarios para el cumplimiento de sus fines y la atención al usuario.  La Contraloría de Servicios ejercerá su labor con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa. No deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones.  Artículo 2º-**Deber de las dependencias administrativas**. Es obligación de los funcionarios o representantes de la administración contestar, las solicitudes que formule la Contraloría de Servicios.  Los órganos o las unidades administrativas ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder en un plazo máximo de cinco 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.  Los Servidores Municipales están obligados a colaborar, cuando la Contraloría de Servicios así lo requiera, como parte de sus responsabilidades, derivadas de la relación laboral, en los siguientes aspectos:  a) Rendir los informes, así como entregar datos, documentos y rendir las entrevistas necesarias que le sean requeridas por la Contraloría de Servicios, dentro del tiempo y forma indicados por esta última, con el fin de cumplir con sus funciones. De toda inconformidad tramitada hacia cualquier Dirección, Departamento, Unidad, Sección, funcionario o proceso interno, se remitirá a la Contraloría de Servicios la información relacionada con sus competencias.  b) La negligencia o negativa injustificada del servidor a cumplir con su obligación de colaboración e información para con la Contraloría de Servicios, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria, y según la gravedad del caso, dicha falta será sancionada conforme lo dispuesto en el numeral 149 del Código Municipal y concordantes. Las faltas de los servidores por no atender las instrucciones y solicitudes de la Contraloría de Servicios, serán sancionadas no atendiendo estrictamente el orden señalado en el artículo supra, sino en razón de su gravedad.  c) Cuando el incumplimiento del servidor, en la entrega de informes, documentos, entrevistas o cualquier dato que le fuere requerido formalmente por la Contraloría de Servicios, haga necesaria la aplicación del régimen disciplinario antes indicado, el Contralor(a) de Servicios, dentro del plazo de cinco días hábiles, remitirá el caso al Alcalde o Alcaldesa Municipal, quien en ejercicio de sus competencias, ordenará los actos o procedimientos que considere procedentes, de conformidad con el ordenamiento jurídico y la gravedad de los hechos u omisiones denunciados.  De lo actuado la Alcaldía informará a la Contraloría de Servicios y al Concejo Municipal.  Artículo 3º-**Objetivo general**. Dentro del proceso de Fortalecimiento y Mejoramiento Municipal, la Contraloría de Servicios tendrá como objetivo general: Lograr una Administración al servicio de la ciudadanía y se convierta en un instrumento de participación del usuario(a) en la fiscalización de la calidad de los servicios recibidos, permitiendo así un flujo de información clave, para la gestión de sugerencias e ideas innovadoras, tendientes a garantizar la calidad en la prestación de los servicios, la simplificación de trámites y procedimientos administrativos y la profesionalización en la atención al público.  Artículo 4º-**Funciones 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 Municipalidad, sus procedimientos y los modos de acceso.  2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos por el Concejo Municipal en concordancia con la Ley N° 9158, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.  3) Presentar al Concejo Municipal 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 Concejo Municipal. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.  5) Elaborar y proponer al Concejo Municipal 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, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos 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.  8) Evaluar 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 Concejo Municipal, Alcaldía y las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos de los servicios municipales.  10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la Municipalidad 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, 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 Concejo Municipal cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias.  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 Municipalidad. 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.  CAPÍTULO II  **Estructura de la Contraloría de Servicios**  Artículo 5º-**Estructura**. La Contraloría de Servicios estará a cargo de un(a) funcionario(a) denominado Contralor(a) de Servicios, que será nombrado(a) por el Concejo Municipal y deberá cumplir con los requisitos que establece La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, en su artículo 21. El Manual Descriptivo de clases de puestos de esta Municipalidad deberá tener concordancia con la ley supracitada.  Será aplicables al Contralor(a) de Servicios la totalidad del régimen de Relaciones Laborales establecido en el Código Municipal, Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, el Código de Trabajo, y demás normas concordantes que establezcan las leyes como aplicables a los servidores municipales. Igualmente, los servidores de la Contraloría de Servicios estarán cubiertos por los beneficios contenidos en la Convención Colectiva de Trabajo vigente en esta Municipalidad.  El Concejo Municipal deberá dotar a la Contraloría de Servicios, del personal y los recursos materiales y tecnológicos necesarios para el cumplimiento eficiente y efectivo de los objetivos y funciones definidas en este Reglamento. Su accionar estará centrado en la siguiente temática, conforme a la normativa vigente.  a- Mejoramiento de la calidad de los servicios municipales.  b- Atención de quejas y denuncias.  c- Información al ciudadano.  d- Medición de la percepción, satisfacción de los usuarios.  e- Manual de Servicio al Cliente.  f- Establecimiento de estándares de calidad de los servicios Institucionales.  Artículo 6º-**Mejoramiento de la Calidad de Servicios Municipales**. Velará para que se desarrollen e implementen procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios.  Artículo 7º-**Atención de quejas y denuncias**. Establecerá un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los(as) usuarios(as).  Artículo 8º-**Información al ciudadano**. Será el enlace entre el Gobierno Local y el ciudadano, promoviendo una información transparente de la gestión municipal.  Artículo 9º-**Medición de la percepción y satisfacción de los(as) ciudadanos(as)**. Elaborar y aplicar, entre los usuarios de los servicios, instrumentos para la medición de la percepción y satisfacción del usuario(a), que permita conocer la opinión de los habitantes del cantón sobre la calidad de los servicios ofrecidos por esta Municipalidad y promover la mejora de los mismos.  Artículo 10.-**Manual de Servicio al Ciudadano**. La Contraloría de Servicios pondrá a disposición de la Municipalidad un Manual de Servicio al Usuario(a), que establezca las condiciones de actitud (valorar al usuario(a) como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece) que deben cumplir los servidores municipales al atender a un ciudadano(a). Debe enviarse copia del mismo a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.  Artículo 11.-**Establecimiento de estándares de calidad de los Servicios Institucionales**. La Contraloría de Servicios debe aplicar estándares de calidad de los servicios municipales, de acuerdo al artículo 34 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad, con el fin de contribuir a su mantenimiento, en aquellos casos en que se hayan alcanzado resultados aceptables, y a su mejora, según los requerimientos de los(as) usuarios(as). Los resultados obtenidos serán incluidos en el informe de labores anual.  Estos estándares deben incluir los siguientes atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad, adicionalmente y de acuerdo con sus necesidades la municipalidad puede establecer otros atributos.  CAPÍTULO III  **Del funcionamiento de la Contraloría de Servicios**  Artículo 12.-**Actuaciones**. La Contraloría de Servicios es competente para actuar oficiosamente y/o a petición de parte, pudiendo realizar las investigaciones que considere necesarias, visitar las dependencias municipales y solicitar la información pertinente, para cumplir con su cometido, con excepción de la Auditoría Interna Institucional.  Artículo 13.-**Conclusiones y recomendaciones de la Contraloría de Servicios**. La Contraloría de Servicios podrá emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realice, de conformidad con su competencia.  Artículo 14.-**Libre acceso a las Dependencias Municipales**. La Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus competencias, sea por denuncia o por actuación oficiosa, tendrá libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la municipalidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto información confidencial o declarada de acceso limitado por el 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.  Artículo 15.-**Procedimiento para la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios**. Toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación, pueden ser presentadas de la siguiente manera: Personalmente, verbal, escrita, por vía telefónica o correo electrónico, correo convencional o cualquier otro medio. Al presentar su gestión, la persona usuaria podrá solicitar guardar confidencia sobre su identidad.  La Contraloría de servicios valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.  La queja, denuncia o inquietud deberá contemplar los datos y aportar la siguiente documentación:  1) Calidades de la persona, que entabla la queja, denuncia o inquietud.  2) Residencia del interesado o accionante.  3) Lugar para atender notificaciones, que necesariamente se ubicará dentro de la jurisdicción territorial de esta Municipalidad. También puede indicar número de fax y correo electrónico para ese efecto.  4) Detalle de los hechos y omisiones que originan la solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios, con indicación de las personas y los órganos involucrados en la queja, si los conociera.  5) Toda información y documentos probatorios de la inconformidad si existieren, caso contrario el denunciante deberá indicar la oficina o persona en donde puede solicitarse.  6) Indicación de la intervención concreta que se pretende que la Contraloría de Servicios realice.  Artículo 16.-**Levantamiento de expedientes**. De todos los asuntos que trámite, la Contraloría de Servicios iniciará, de inmediato, un expediente que será debidamente numerado, sellado y foliado, y contendrá toda la documentación relativa al caso y la resolución final emitida. El archivo que contenga estos expedientes solo será de acceso a los servidores de la Contraloría de Servicios, y cualquier falta al deber de confidencialidad respecto de la información contenida en dichos archivos, deberá ser comunicada al superior jerárquico, para que proceda a iniciar el procedimiento administrativo.  Artículo 17.-**Declaración de incompetencia**. En cualquier momento del procedimiento, la Contraloría de Servicios puede declararse incompetente de seguir conociendo acerca de un caso, si se determina que la queja planteada configura infracción al contrato de trabajo, por parte de servidores municipales, en dicho caso el expediente será remitida al Alcalde o Alcaldesa Municipal, para que dicho Superior proceda como corresponda. De lo anterior, la Contraloría de Servicios está en la obligación de informar al Concejo Municipal y al interesado(a).  De lo resuelto con respecto al servidor municipal, la Administración informará de la resolución final dictada, dentro de los cinco días posteriores de dictarse la resolución.  Artículo 18.-**Interposición de denuncias ante el Ministerio Público**. Si durante el desarrollo de sus funciones, la Contraloría de Servicios encuentra indicios suficientes de que los hechos examinados podrían acarrear responsabilidad penal a la Municipalidad, se trasladará el caso a conocimiento del Alcalde o Alcaldesa Municipal, quien valorará si procede remitir el asunto al conocimiento del Ministerio Público. En caso de denuncia directa contra servidores municipales, por faltas en el servicio, el Contralor(a) valorará la prueba aportada por el denunciante y se decidirá si debe remitirse la denuncia a la Alcaldía, con copia al Concejo Municipal o la remite al Ministerio Público directamente.  Artículo 19.-**Denuncia por actos de corrupción**. Cuando se denuncia un posible acto de corrupción, la Contraloría de Servicios será competente para solicitar a las Unidades Administrativas toda la prueba que resulte necesaria para investigar y resolver respecto de la denuncia presentada por el ciudadano, en cualquier momento de la investigación y de considerarse pertinente de conformidad con los documentos, el Contralor(a) podrá recomendar al Alcalde o Alcaldesa Municipal remitir el asunto a conocimiento del Ministerio Público. Lo gestionado por el Alcalde o Alcaldesa será comunicado a la Contraloría de Servicios y al Concejo Municipal.  Artículo 20.-**Suspensión de la tramitación de un caso**. La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción de una investigación, cuando el mismo hecho esté siendo investigado por otra instancia administrativa competente para resolver, de lo cual se dejará constancia en el expediente.  Artículo 21.-**No obligatoriedad de trámite a casos que se remitan copias a la Contraloría de Servicios**. Cuando una queja o inquietud no esté expresamente dirigida a la Contraloría de Servicios, por seguridad jurídica y para efectos de evitar duplicidad de criterios, no será competencia de la Contraloría de Servicios, la resolución del mismo. No obstante lo anterior, si del mérito de la denuncia se estima pertinente por parte del Contralor(a), podrá oficiosamente solicitar información, dentro del término que estime prudente.  Artículo 22.-**Obligatoriedad de dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas**. La Contraloría de Servicios, tendrá la competencia de emitir recomendaciones a la Unidad Administrativa en la que se generó la inconformidad o denuncia del interesado. El Superior de esa Unidad será el responsable de ejecutar las recomendaciones emitidas. Sin embargo, en caso de no estar de acuerdo con dichas recomendaciones, estarán en la obligación de emitir una resolución debidamente razonada, consignando sus motivos, así como proponiendo una solución alternativa a la inconformidad ciudadana que originó la intervención de la Contraloría de Servicios. Asimismo, deberá consignar el plazo aproximado para la ejecución de esa solución alternativa.  Cuando existiere discrepancia en la resolución administrativa de la inconformidad, el caso se trasladará al Director que resulte competente en razón del organigrama institucional, por ser el Superior de esa Jefatura, quien contará con un plazo de 5 días hábiles para conocer y resolver respecto de la propuesta de su subalterno, en caso de prevalecer la inconformidad entre la recomendación del Contralor(a) y la propuesta de la Dirección competente, la Contraloría de Servicios presentará informe completo, incluyendo ambas propuestas al Alcalde o Alcaldesa y este tomará la decisión definitiva.  Cuando la Dirección, Jefatura, Encargado o servidor municipal no discrepe expresamente de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, estará obligado a su ejecución de forma inmediata, sin embargo, cuando la complejidad de las actuaciones ordenadas lo justifique, el Contralor(a) otorgará un plazo para su cumplimiento, que no será menor a cinco días, ni mayor a veinte días, siempre hábiles y contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de dichas recomendaciones.  Artículo 23.-**Plazos para resolver y contestar**. Conforme con el artículo 43 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios, deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. Los órganos o las unidades administrativas, ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán de responder esta, en un plazo máximo de cinco 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.  Una vez recibida la respuesta de la respuesta de unidad administrativa respectiva, la Contraloría de Servicios responderá a la persona en un plazo máximo de diez días hábiles.  Artículo 24.-**Obligación de dar respuesta al usuario**. La Contraloría de Servicios está obligada a comunicar al denunciante, el resultado de su gestión por cualquier medio disponible. En el caso que se comunique lo resuelto mediante vía telefónica, el servidor responsable de dichos trámites, deberá dejar constancia en el expediente de dicha comunicación, señalando el nombre y demás datos que permitan individualizar a quien fue comunicada esa resolución, así como la fecha, hora y una reseña breve de lo comunicado. Igualmente dejará constancia de la imposibilidad de comunicación al ciudadano si así fuese el caso.  CAPÍTULO IV  **Obligaciones del Jerarca**  Artículo 25.-**Informe Anual del Superior Jerárquico**. El Concejo Municipal deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.  Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.  Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.  Goicoechea, 13 de marzo del 2014.- |  |

**Publicado a consulta publica en el Diario Oficial La Gaceta Nº 70 del 9 de abril del 2014**

**Publicado en firme en el Diario Oficial La Gaceta N° 5 del 08 de enero 2025**