

**Dirección Jurídica  
Municipalidad de Belén**

---

**MUNICIPALIDAD DE BELÉN**

La suscrita Secretaria del Concejo Municipal de Belén, le notifica el acuerdo tomado, en la sesión ordinaria N° 17-2012, artículo 3, celebrada el trece de marzo del dos mil doce, para someterlo a consulta pública por un plazo de diez días hábiles a partir de tal publicación, de previo a su aprobación definitiva, que literalmente dice:

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO  
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

El Concejo Municipal de la Municipalidad del Cantón de Belén, conforme a las potestades conferidas por los artículos 4º, inciso a), 13, incisos c) y e) y 17, incisos a) y h) del Código Municipal, Ley de Control Interno, Ley N° 8220, Ley N° 7600 y especialmente el Decreto Ejecutivo N° 34687-PLAN el artículo 22.

**Considerando:**

- ✦ Que de los artículos 169 de la Constitución Política y 3º, 9º, 62, 64 y 147 del Código Municipal, se desprende que, a las Municipalidad le corresponde el gobierno y administración de los intereses y servicios cantonales. Así mismo buscar los medios para el cumplimiento de sus políticas, lineamientos, planes y objetivos a fin de lograr una mayor eficiencia en sus acciones, debiendo orientar el uso de su patrimonio mediante toda clase de actos y contratos permitidos que sean idóneos para el cumplimiento de sus fines.
- ✦ Que es deber de sus servidores y servidoras prestar sus servicios con absoluta dedicación, intensidad y calidad, ejecutando sus tareas y deberes con apego a los principios de continuidad, eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo respetando los fundamentos legales, morales y éticos.
- ✦ Que todo usuario merece un servicio que mejore su calidad de vida, para eso se debe controlar y mejorar los servicios; que sean aplicados adecuadamente y en mejoramiento continuo en coordinación interna y externa de manera interinstitucional.
- ✦ Que uno de los principios rectores de la organización administrativa lo constituyen la coordinación que debe mediar entre todos los entes y órganos públicos al ejercer sus competencias.
- ✦ Que la Municipalidad de Belén se sujeta a los principios de continuidad, eficiencia y eficacia. El quehacer municipal está orientado con los planes, lineamientos y políticas institucionales y por ende la Contraloría también.
- ✦ Que la Municipalidad de Belén y la Contraloría de Servicios debe velar por el cumplimiento de las normativas vigentes, en especial las leyes 8220 de la Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, entre otras.

**Por tanto,**

Se emite el presente

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO  
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN

Que se regirá por las siguientes disposiciones:

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

Artículo 1°—**Ámbito de aplicación.** Este reglamento será aplicable a la Municipalidad de Belén para la gestión, control y mejoramiento de los servicios y la oportuna atención de las inconformidades, quejas, demandas 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 los funcionarios y funcionarias.** Todas las dependencias, áreas, direcciones, órganos, comités, departamentos, unidades 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 Belén, 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.

CAPÍTULO II

**Organización de la Contraloría de Servicios**

Artículo 5°—La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un(a) Contralor(a) de Servicios que deberá ser un(a) profesional competente nombrado(a) en plaza fija y no podrá recaer en un puesto de confianza. Ese puesto se desempeñará sin recargo de funciones, el cargo estará afectado por el régimen de prohibición, desvinculándolo estrictamente de toda actividad privada incompatible

con el ejercicio de la función, será nombrado bajo las normas y procedimientos ordinarios de la Municipalidad de acuerdo a las necesidades del gobierno local y cumplir lo indicado para su nombramiento según el Decreto Ejecutivo, N° 34687-PLAN, artículos 10 y 11.

Artículo 6°—Para el cumplimiento de sus funciones los jefes 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.

Artículo 7°—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 8°—La Municipalidad de Belén 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.

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:

- Identificación de la persona.
- Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- Número de teléfono o fax.
- Correo electrónico.
- Detalle de los hechos u omisiones.
- Indicación de las posibles personas o dependencias.
- Aportar documentación en caso necesario.

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 público, será requerido necesariamente que la persona haya acudido antes al Coordinador del Servicio 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 jefe 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. Trasladrará el trámite a la instancia, órgano, autoridad correspondiente interna o externa en coordinación con las instituciones involucradas.

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 y una autoevaluación semestralmente a la Auditoría Interna, al Concejo Municipal y la Alcaldía.

### CAPÍTULO III

#### **Objetivos y fines de la Contraloría de Servicios**

Artículo 16.—La Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Belén 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.—Debe contribuir para que los servicios municipales funcionen con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas 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 IV

#### **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 interna o externamente.

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, y con el visto bueno de ésta se enviará copia a la Auditoría Interna y al Concejo 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, se remitirán copias al Auditor Interno y al Concejo Municipal.

#### 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.

Belén, 21 de marzo del 2012.—Ana Patricia Murillo Delgado, Secretaria del Concejo Municipal.—1 vez.—O. C. N° 28375.—Solicitud N° 38967.—C-124550.—(IN2012023697).

#### **Publicaciones en el Diario Oficial:**

***Primera publicación del texto en la Gaceta N° 71 del 12 de abril del 2012.***

***Segunda publicación aviso entra en vigencia en la Gaceta N°107 del 4 de junio del 2012.***