



Diario Oficial

LA GACETA

Costa Rica



La Uruca, San José, Costa Rica, miércoles 29 de junio del 2022

AÑO CXLIV

Nº 121

96 páginas

Producción Gráfica

Servicio exclusivo para instituciones del Estado

Ventajas al contratarnos



Agilidad

en el trámite
de SICOP



Asesoría

para definir cada
requerimiento



Diseño

para diagramar
sus ideas



Calidad

en todos nuestros
productos

Contáctenos

mercadeo@imprensa.go.cr



Imprenta Nacional
Costa Rica

- d. Las facturas junto con las notas de solicitud de pago, serán presentadas al Departamento de Tesorería Municipal, quien tendrán la responsabilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos. De encontrarse el cobro ajustado a Derecho procederán conforme.

Artículo 8°—**Facultades de verificación.** El Departamento de Tesorería de la Municipalidad de Tarrazú, queda facultada para verificar cualquier dato relacionado con el gasto de representación que esté en trámite de pago.

Será rechazada toda gestión de cobro de gastos de representación que no se ajuste a lo establecido en este Reglamento o que la naturaleza del gasto no corresponda a gastos de representación.

Artículo 9°—**Gastos de representación en el exterior.** Los gastos de representación que se realicen en viajes al exterior, se regirán por lo dispuesto en el “Reglamento de Gastos de Viajes y de Transporte”, aprobado por la Contraloría General de la República, para los funcionarios públicos a lo que resulte aplicable.

Artículo 12.—La Tesorería y la Alcaldía Municipal, remitirán anualmente al Concejo Municipal un informe de rendición de cuentas, respecto de la utilización de los gastos de representación y atención de actividades oficiales en la Municipalidad de Tarrazú.

Artículo 13.—**Sanciones.**

- a. El ejecutante del gasto que por descuido, impericia, negligencia o dolo incumpla las disposiciones de este Reglamento, no podrá reclamar reembolso del mismo, debiendo en este caso correr con el gasto por su cuenta.
- b. Si por dolo o culpa grave el ejecutante del gasto consignare datos falsos en la documentación relacionada con el cobro de este tipo de gastos, se aplicará lo dispuesto en los regímenes de responsabilidad civil, penal y disciplinaria del servidor, en cuanto resulte aplicables.
- c. El funcionario que apruebe el pago de gastos de representación, contraviniendo las disposiciones establecidas en este Reglamento, estará sujeto a la responsabilidad civil, penal y disciplinaria que corresponda de acuerdo con la naturaleza de la falta.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 14.—**Normativa aplicable.** En todo lo no previsto en el presente Reglamento, se aplicarán supletoriamente la Ley General de la Administración Pública, Ley de la Administración Financiera de la República, el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos y demás normativa que resulte aplicable y no se oponga a estas regulaciones.

Artículo 15.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Yamileth Blanco Mena, Secretaria Concejo Municipal a.í.—
1 vez.—(IN2022657180).

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

RAM-004-21.—La Municipalidad de Pérez Zeledón comunica que, habiéndose superado el proceso de consulta pública, mediante acuerdo tomado por el Concejo Municipal, en sesión ordinaria N° 113-22, celebrada el 26 de abril del 2022, en el artículo VII, inciso 4) se aprobó el siguiente Reglamento:

Considerando:

I.—Que la Municipalidad de Pérez Zeledón, es una institución con Autonomía Constitucional, con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente que se rige por la Ley N° 7794, Código Municipal, sus Reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.

II.—El Concejo Municipal con fundamento en las facultades conferidas en el Código Municipal, Ley N° 7794 y sus reformas, y en razón de lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 y su Reglamento, Decreto N° 39096, aprueban el presente Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Pérez Zeledón.

III.—El Decreto 39096-PLAN señala algunos considerandos que pueden servir de marco de referencia para el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios, a saber:

IV.—Que es obligación del Poder Ejecutivo velar por el cumplimiento del principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, según establece el artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política.

V.—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, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo en particular. Ambos objetivos conjugan los principios rectores del Sistema de Planificación Nacional contenidos en la Ley de Planificación Nacional.

VI.—Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

VII.—Que es necesario 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 las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

VIII.—Que mediante la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (N° 9158 de 8 de agosto de 2013), se regula la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos.

IX.—Que en el Capítulo II, Sección III, Artículo 19 de la Ley 9158 y en el Capítulo IV, Artículo 16 del Decreto 39096-PLAN que establece el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se indica que la emisión del Reglamento Interno de funcionamiento de cada Contraloría de Servicios, debe considerar los lineamientos dispuestos en la ley 9158 y las Guías que emita la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

X.—Que, por lo anterior, resulta necesario crear un Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Por lo tanto,

El Concejo Municipal de Pérez Zeledón mediante acuerdo de la sesión ordinaria número 113-22, artículo VIII, inciso 4, del 26 de abril del 2022, emite el presente con base en los artículos 11, 50, 169 y 170 de la Constitución Política; 1, 2, 3, 4 inciso a), 13 inciso c) y 43 del Código Municipal; 11, 13,

59, 121, 136 de la Ley General de la Administración Pública, y los artículos 19 y 22 de la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios; y se acuerda aprobar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios Municipalidad de Pérez Zeledón que dice así:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—Definiciones:

Administración activa: es la organización administrativa y operativa que tiene la municipalidad, para cumplir con las normas, procedimientos y políticas institucionales para el logro de los objetivos que dicta la ley y los planes operativos anuales. La Contraloría de Servicios de acuerdo con la ley 9158, artículo 13 no forma parte de la administración activa.

Alcalde: jerarca administrativo institucional.

Concejo Municipal: jerarca político institucional.

Denuncia: gestión ante la Contraloría de Servicios sobre el estado irregular, ilegal o inconveniente en la aplicación de procedimientos o en el comportamiento del personal del Instituto, en la prestación de servicios, con el propósito que se realice una investigación y se tomen las medidas correctivas correspondientes.

Gestión: cualquier tipo de inconformidades, reclamos, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones que se reciban por parte de las personas usuarias. Ley 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

Municipalidad: Municipalidad de Pérez Zeledón.

Oficial de acceso a la información: funcionario designado por el Alcalde Municipal que tendrá la competencia para atender las quejas relacionadas con la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución. Establecido en Decreto 40200-MP-MEIC-MC.

Secretaría: Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Órgano rector del Sistema.

Sistema: Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Sugerencia o comentario: Gestión formal ante la Contraloría de Servicios para opinar o canalizar una propuesta de mejora o cambio sobre la efectividad o pertinencia de los procedimientos, servicios o productos institucionales.

Usuarios: Es el público en general, es toda aquella persona física o jurídica, nacional o extranjera, naturalizados, habitantes de la República de Costa Rica, que hace uso de los servicios que ofrece la institución municipal, y que en adelante se llaman personas usuarias.

Artículo 2°—**Objeto.** El objeto del presente Reglamento es regular la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios la que estará adscrita a la Alcaldía Municipal como máximo jerarca administrativo de la Municipalidad y su accionar se regirá por lo dispuesto en este reglamento y por las disposiciones, normas, políticas, directrices, lineamientos y procedimientos emitidos a nivel nacional o que en el futuro emitan los órganos competentes.

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 Pérez Zeledón, que actúa conforme las competencias del artículo 11 de la Ley 9158. Ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa.

Artículo 3°—**Ámbito de aplicación.** Este reglamento aplicará para todos los funcionarios, o representantes de la institución municipal, conforme a su competencia y es de carácter obligatorio. Todos los procedimientos que se regulan en el presente reglamento, deben observar los principios de equidad, celeridad, legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, confidencialidad y deber de probidad.

Artículo 4°—**Estructura.** La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad y dirección de un profesional competente, en el grado académico de Licenciado o superior quien fungirá como Contralor(a). La integrará además el Sub Contralor y podrá integrarse el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos. El nombramiento del personal necesario, se hará según lo que establece el artículo 21 y 25 de la ley 9158, así como lo que agrega los artículos 14, 17 y 18 de su Reglamento.

Artículo 5°—**Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** La ubicación física de la Contraloría de Servicios deberá estar en un área de fácil acceso, preferiblemente cercana al área de primer contacto con el usuario(a), y que reúna como característica esencial la privacidad necesaria para el buen desenvolvimiento tanto del usuario(a) como del Contralor(a) de Servicios. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, iluminación para el usuario(a).

CAPÍTULO II

Objetivos de la contraloría de servicios

Artículo 6°—**Objetivos.** El objetivo general es contribuir a que, en la prestación del servicio público, la Municipalidad funcione con máxima eficiencia, en aras de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como el de brindar la información que requiera para orientar y facilitar su contacto con la Municipalidad. Se desprenden además los siguientes objetivos específicos:

- Promover una cultura institucional dirigida a la persona, orientada a satisfacer las necesidades de información y orientación del usuario.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, desarrollando procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y resolución de reclamos de los usuarios, garantizando una pronta y adecuada respuesta.
- Apoyar el proceso de modernización y mejora continua, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.
- Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación del servicio

CAPÍTULO III

Funciones de la contraloría de servicios

Artículo 7°—Además de las indicadas en el artículo 14 de la Ley 9158, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones específicas.

- a. Realizar la investigación interna que corresponda, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios con el fin de garantizar la legalidad y veracidad de las inconformidades, reclamos, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones que se reciban por parte de las personas usuarias
 - b. Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al servicio al usuario(a), impulsando y verificando el cumplimiento de los mecanismos y procedimientos eficientes y efectivos que permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.
 - c. Identificar mediante las inconformidades, reclamos, consultas, quejas, denuncias, o sugerencias, los conflictos actuales y potenciales en la relación a la persona usuaria de la Municipalidad de Pérez Zeledón, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
 - d. Canalizar de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva las gestiones que presenten las personas usuarias, de los servicios que brinda la Institución, con el fin de procurar una solución u orientación adecuada, las cuales deberán ser resueltas dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento, haciendo uso de la Resolución Alternativa de Conflictos cuando se considere conveniente y oportuno.
 - e. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir pronta respuesta a inconformidades, reclamos, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la institución, todo dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.
 - f. Supervisar y evaluar, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por los usuarios con discapacidad y/o adultos mayores, en cumplimiento a la normativa vigente.
 - g. Identificar conflictos en la relación de la Administración con los usuarios(as) específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de Control Interno, que afecten la prestación del servicio, y proponer las recomendaciones correspondientes ante la Alcaldía Municipal y las dependencias correspondientes para la mejora oportuna.
 - h. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las gestiones presentadas y tramitadas, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolverlas.
 - i. Verificar el cumplimiento de las gestiones presentadas o recomendaciones emitidas a los Directores, así como a los coordinadores de Áreas y a los responsables de ejecutarlas. Lo anterior cuando el reclamo pueda ser resuelto en esta instancia sin necesidad de elevar la gestión al superior inmediato de las dependencias mencionadas.
 - j. Informar a la Alcaldía Municipal cuando las recomendaciones indicadas en el inciso anterior hayan sido ignoradas y, por ende, permanezcan sin solucionar. Dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar las medidas necesarias para subsanar la situación, así como para determinar cualquier responsabilidad, en conjunto con el área de Talento Humano, de conformidad con los artículos 149 y 150 del Código Municipal.
 - k. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios y dirigidas a la Alcaldía Municipal, así como a las unidades responsables de brindarlos.
 - l. 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 mejoras requeridas, consideradas estratégicas en el quehacer institucional, con el fin de proponer recomendaciones que incidan en la mejora de la prestación de esos servicios, para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
 - m. Elevar a la dependencia correspondiente en caso de que existan denuncias por violaciones en perjuicios de los derechos de las personas usuarias o bien por supuestas irregularidades cometidas por los funcionarios, en la prestación de los servicios, con la finalidad de que se realice la respectiva investigación preliminar para valorar la posibilidad de iniciar un proceso disciplinario.
 - n. Planificar, organizar, coordinar, presupuestar, direccionar, ejecutar, controlar y asesorar, lo correspondiente a las labores propias de la administración de la Contraloría de Servicios, de acuerdo a los lineamientos de la Administración Pública y la normativa vigente.
 - o. Presentar el Plan de Trabajo y el informe anual correspondiente a la Alcaldía Municipal y conforme lo estipule la ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, ante el órgano rector.
 - p. 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.
 - q. Promocionar y coordinar con las dependencias correspondientes, para la capacitación necesaria al personal municipal en diversas materias relacionadas con la gestión de servicios, y demás temas atinentes a la mejora y calidad en los servicios institucionales.
 - r. Velar por el cumplimiento de las políticas, directrices, el Plan Anual de Trabajo, y rendir los informes al área competente, que deberá también ser del conocimiento de la Alcaldía Municipal.
- Artículo 8°—**Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, la Contraloría de Servicios dispondrá de los recursos humanos y materiales necesarios; los que se contemplarán dentro del presupuesto institucional, a efecto de programar y ejercer adecuadamente su gestión.

CAPÍTULO IV

De las potestades

Artículo 9°—**Actuar de oficio o a solicitud de parte.** Para cumplir sus funciones, la Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrá las siguientes potestades.

- a. 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.
- b. Obtener de los funcionarios la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- c. 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.

- d. Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
- e. Mantener los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con el órgano rector del Sistema, y otras instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

Artículo 10.—**Incompetencia.** Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes en un plazo máximo de 5 días hábiles.

CAPÍTULO V

De los instrumentos

Artículo 11.—**Manual de Servicio.** El Contralor de Servicio ajustará y pondrá a disposición de la Municipalidad, sus funcionarios y de los usuarios, un manual de atención que establezca las condiciones que deben cumplir los funcionarios al atender a un usuario. Esas condiciones deben ser de actitud (valorar al usuario como persona) y de aptitud (conocer el servicio que se ofrece).

Artículo 12.—**Establecimiento de estándares de calidad de los servicios institucionales.** La Contraloría de Servicios aplicará estándares de calidad que permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios institucionales, 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 usuarios. Los resultados de dicha aplicación serán incluidos en el informe anual de labores que envía a la Alcaldía. Dichos estándares deben incluir los atributos de calidad: oportunidad, confiabilidad y honestidad.

CAPÍTULO VI

De los servicios

Artículo 13.—**Presentación de gestiones de los usuarios.** Toda persona individual, jurídica o colectiva podrá plantear ante la Contraloría de servicios, inconformidades, denuncias, consultas, sugerencias, o felicitaciones respecto a la prestación de los servicios brindados por la institución y sobre las actuaciones de los (las) funcionarios (as) cuando en el ejercicio de sus labores estimen que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Para la presentación de su gestión, el usuario realizará la manifestación que lo motiva por algún medio escrito o electrónico formal o de manera verbal, tomándose la declaración ante la Contraloría de Servicios.

Artículo 14.—**Acceso a la información.** A solicitud de la persona interesada, la contraloría de Servicios podrá intervenir por el cumplimiento de la obtención de una respuesta en las solicitudes formales de acceso a la información pública, en caso que haya transcurrido el plazo de 10 días hábiles y no se haya obtenido respuesta al tema de interés del solicitante.

CAPÍTULO VII

De los procedimientos

Artículo 15.—**Requisitos mínimos para la presentación de gestiones.** Las inconformidades, denuncias o sugerencias, por afectaciones en los servicios que brinda la Municipalidad o, contra la actuación de algún funcionario en la prestación del servicio, podrán ser presentadas por escrito, sea de manera presencial o mediante correo electrónico, o de manera verbal. En este último caso, el Contralor de Servicios levantará el acta respectiva.

Los requisitos que deben contener las citadas gestiones son los siguientes:

- a. Identificación del usuario.
- b. Residencia y domicilio para recibir notificaciones (dirección, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c. Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud de intervención de la Contraloría de Servicios.
- d. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas en la gestión presentada.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba que faciliten la investigación preliminar del caso.
- f. 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, sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales, de acuerdo al código de la niñez y adolescencia.
- g. Podrán plantearse gestiones requiriendo a la Administración la reserva o secreto de la identidad del usuario, la que 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, poner en peligro su integridad física.

La reiteración de denuncias que ingresen a la Contraloría de Servicios, en la fase de investigación, serán acumuladas al expediente para efectos de evitar duplicidad de criterios; no obstante, la Contraloría de Servicios podrá dar seguimiento y solicitar información de lo resuelto al funcionario o dependencia al que está dirigida la misma.

Artículo 16.—**Plazos para resolver.** Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia en los plazos establecidos en la Ley. La Contraloría de Servicios estará obligada a contestar dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, a partir del día siguiente a la contestación de la oficina y, excepcionalmente previa motivación si se requiere mayor tiempo para la investigación, podrá prorrogarse por cinco días hábiles más.

En caso de negativa, negligencia o el incumplimiento del plazo de respuesta establecido en este artículo, se procederá conforme lo dispuesto en este Reglamento, facultando así, a la Contraloría de Servicios, a solicitar la intervención del superior jerárquico que corresponda, quien deberá adoptar las acciones necesarias que considere para iniciar la investigación y la eventual aplicación del régimen disciplinario.

Artículo 17.—**Informes y recomendaciones.** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios deberán ser remitidos a la Alcaldía Municipal o al Concejo Municipal según corresponda, para adoptar las acciones que resulten necesarias para el mejoramiento del servicio.

Artículo 18.—**Asesoría.** El Contralor de Servicios podrá requerir la asesoría por medios internos o externos que estime necesarios para su desempeño. En caso de consulta o asesoría legal se podrá solicitar criterio a nivel interno de un Asesor Jurídico de la Municipalidad. En el caso de consulta externa por medio de la Secretaría Técnica del Sistema u otra entidad competente.

CAPÍTULO VIII

Derechos

Artículo 19.—**Derechos de la persona usuaria.**

- a. Recibir un servicio de óptima calidad, manifestada en información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como la forma correcta de ejercerlos;

- b. Ser informados del nombre, los apellidos, el grado profesional, el puesto que desempeña y dependencia administrativa donde se encuentra asignado el funcionario(a) que le brinda el servicio institucional.
- c. Plantear inconformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones, respecto a los servicios que reciben de la institución y sobre las actuaciones de los funcionarios(as) en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que eventualmente afecten directa o indirectamente los servicios prestados o la imagen institucional;
- d. Ser atendido si ningún tipo de discriminación por razones de grupo étnico color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
- e. Ser atendido, en casos de extrema urgencia, en razón a la afectación de sus derechos e intereses, sin dilación alguna;
- f. Tener acceso a su expediente administrativo u otro documento conexo, y a que se le brinde las copias que requiera.
- g. Hacer que se respete el carácter confidencial de su solicitud de intervención y toda la información conexa cuando así lo haya solicitado, salvo cuando por disposición legal, deba darse noticia a las autoridades judiciales.
- h. La información que presenta un usuario ante una entidad, órgano o funcionario de la Institución no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano.

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales

Artículo 20.—**Deber de discreción.** La Contraloría de Servicios garantizará la mayor discreción en el uso de la información que reciba y hará respetar el carácter confidencial de la solicitud de intervención.

Artículo 21.—**Régimen disciplinario.** Las violaciones que se cometan a los deberes impuestos contra los derechos de las personas usuarias, en las condiciones del servicio, así como la negligencia y otras irregularidades detectadas en la prestación de los servicios, serán trasladadas por la Contraloría de servicios a la Alcaldía o Concejo según corresponda.

Artículo 22.—**Obligación de colaboración.** Todas las dependencias y funcionarios de la Municipalidad deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando esta lo requiere. La negativa o negligencia del funcionario, que no brinde su colaboración cuando le sea solicitada, o el incumplimiento del presente Reglamento, hará incurrir en responsabilidad por omisión a sus deberes.

Rige a partir de su publicación.

CAPÍTULO X

Transitorios

Transitorio primero. Todos los instrumentos previstos en este Reglamento, deberán estar elaborados por la Contraloría con la participación de las demás dependencias pertinentes, dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de este Reglamento.

San Isidro de El General, 09 de mayo del 2022.—Adriana Herrera Quirós, Secretaria Municipal.—1 vez.—(IN2022657198).



REMATES

AVISOS

CONSULTORES FINANCIEROS COFIN S. A.

En su condición de Fiduciario del fideicomiso denominado Fideicomiso de Garantía Rodrigo Alonso Araya Alvarado- COFIN-DESYFIN-ARSAKE Soluciones de Costa Rica S. A. Se permite comunicar que en cumplimiento con lo establecido en el fideicomiso indicado, inscrito en el Registro Nacional al tomo: 2016, asiento: 00761542-02, se procederá a realizar el primer remate por el valor indicado a las 14:30 horas del día 27 de Julio del año 2022, en sus oficinas en Escazú, San Rafael Avenida Escazú Torre AE dos, cuarto piso, oficinas de Consultores Financieros Cofin S. A., el siguiente inmueble: Finca del Provincia de Cartago, matrícula 174715-000, la cual se describe de la siguiente manera: Naturaleza: Bloque A lote 8 terreno dedicado a pastos; situada en el distrito primero: Paraíso, cantón Segundo: Paraíso de la provincia de Cartago, con linderos norte, lote 9 bloque A; al sur, Lote 7 bloque A; al este, calle pública con 8.00 metros, y al oeste, Simón Solano Madriz; con una medida de doscientos cuatro metros con sesenta y tres décimos cuadrados, plano catastro número C-0576726-1999, libre de anotaciones y gravámenes. El inmueble enumerado se subasta por la base de ₡48.351.386.20 (cuarenta y ocho millones trescientos cincuenta y un mil trescientos ochenta y seis colones con 20/100). De no haber oferentes, se realizará un segundo remate ocho días hábiles después de la fecha del primer remate, a las 14:30 horas el día 10 de agosto del año 2022, con una rebaja del veinticinco por ciento (25%) de la base del primer remate; en caso de ser necesario se realizará un tercer remate ocho días hábiles después de la fecha del segundo remate, a las 14:30 del día 24 de agosto del año 2022, el cual se llevará a cabo con una rebaja del cincuenta por ciento (50%) de la base del segundo remate. El fideicomisario podrá decidir pagarse hasta donde alcance con la finca fideicomitada en remate, al terminar la primera subasta o cualquiera de las siguientes subastas si nadie la adquirió. Para que una oferta sea válida, el oferente deberá entregarle al Fiduciario un diez por ciento (10%) del precio base, mediante cheque certificado, dinero en efectivo, o cualquier otro valor de alta liquidez que sea de la aceptación del Fiduciario. El o los oferentes que se hayan adjudicado la finca fideicomitada, tendrán un plazo improrrogable de diez días naturales contados a partir de la fecha de la subasta para pagarle al Fiduciario el dinero necesario para completar el cien por ciento del precio de venta de dicha finca, mediante cheque certificado, dinero en efectivo, o cualquier otro valor de alta liquidez que sea de la aceptación del Fiduciario. De no realizar el pago en