



REGLAMENTOS

JUNTA DE DESARROLLO REGIONAL DE LA ZONA SUR DE LA PROVINCIA DE PUNTARENAS

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE JUDESUR

CAPÍTULO I

Introductorio

Artículo 1°—Que la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas en adelante JUDESUR, es una institución semiautónoma y descentralizada del Estado, tiene personería jurídica, patrimonio propio y con capacidad de derecho Público y estará domiciliada en el cantón de Golfito, que se rige por la Ley N° 9356 y los reglamentos que dicten el Poder Ejecutivo y su Junta Directiva.

Artículo 2°—La Junta Directiva de JUDESUR, con fundamento en las facultades conferidas en el artículo 16 de la Ley N° 9356, 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 Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

CAPÍTULO II

Disposiciones generales

Artículo 3°—**Definiciones:**

Contralorías de Servicios: En adelante CS. Es un órgano asesor, canalizador, verificador y mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los servicios que brinda la Institución.

Jerarca: Superior Jerárquico de la Institución, quien ejerce la máxima autoridad dentro del ente.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

Personas usuarias internas: Son todos aquellos usuarios que son funcionarios de la Institución.

Personas usuarias externas: Son todos aquellos usuarios de servicios y que no pertenecen a la Institución.

Inconformidad (reclamo, queja o denuncia): Se presenta cuando los usuarios externos presentan de forma escrita, oral, electrónica o vía telefónica, no están satisfechos con la calidad del servicio recibido por parte de los funcionarios de la Institución. Es muy importante conocer los puntos claves que presentan

debilidad en la buena atención, y de esta manera poder atacar el problema desde la raíz, aplicando las acciones correctivas necesarias.

Sugerencia o felicitación: Los usuarios podrán presentar sus sugerencias o felicitaciones de forma escrita, oral, electrónica o vía telefónica, las cuales serán acogidas como aspectos positivos en el servicio brindado.

Derechos de las personas usuarias: Son derechos de todos los usuarios recibir por parte de JUDESUR un servicio de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora. Tienen derecho a plantear sus dudas, quejas, reclamos, sugerencias o bien a formular sus sugerencias y felicitaciones. Asimismo derecho de recibir por parte de JUDESUR un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

Deberes de las personas usuarias: Son deberes de las personas usuarias coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios. Además de velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución. Asimismo tienen el deber de dirigirse con respeto a los funcionarios o representantes de la Institución que les brinda los servicios, en la presentación de sus gestiones.

Artículo 4°—**Objetivos:**

Objetivo General: Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda JUDESUR, tomando en consideración la valiosa participación de los usuarios.

Objetivos específicos:

- Promover la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.
- Dar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- Brindar información y orientación oportuna al usuario.
- Promover el mejoramiento de los procesos institucionales, a través de información y propuestas de modernización del servicio para asegurar la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III

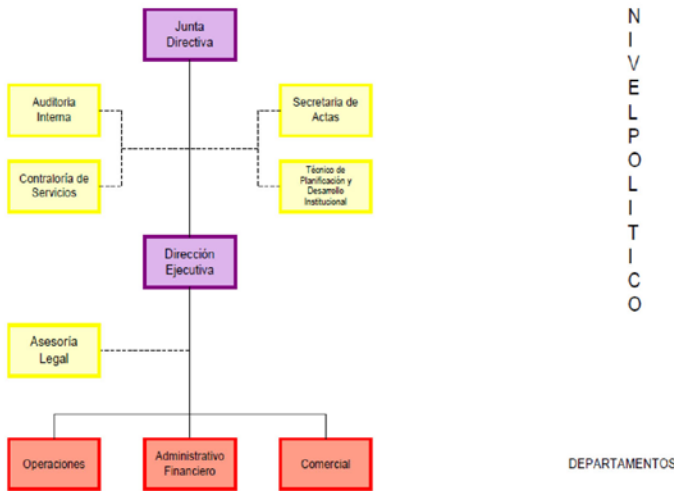
De la contraloría de servicios

Artículo 5°—**Información general de la Contraloría de Servicios:**

Fecha de creación de la Contraloría de Servicios: mediante el oficio DEJ-O-199-2015 la Dirección Ejecutiva de JUDESUR realizó la solicitud de aprobación de la plaza ante la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP). Se obtuvo respuesta positiva por parte de la STAP el 16 de diciembre de 2015 mediante el oficio STAP-2265-2015, indicando que se aprobaba la plaza, la cual rige a partir del 01 de enero de 2016.

Ubicación de la Contraloría de Servicios en la Estructura Organizacional: Está ubicado como dependencia de la Junta Directiva de JUDESUR, como un Órgano asesor. A continuación se muestra gráficamente:

JUNTA DE DESARROLLO REGIONAL DE LA ZONA SUR (JUDESUR)



Nombramiento de la (a) Contralor (a) de Servicios: El nombramiento de la Contralora de Servicios de JUDESUR, rige a partir del 16 de febrero de 2016.

Recurso Humano de la Contraloría de Servicios: Únicamente se cuenta con la persona Contralora de Servicios.

Ubicación física de la Contraloría de Servicios: La CS de JUDESUR, está ubicada en el Local 51 del Depósito Libre Comercial de Golfito.

Horario de atención al público: Su horario de atención es de Martes a Sábado de 8:00 am a 4:00 pm.

Número de teléfono, correo electrónico: El número directo de la CS de JUDESUR es 277528-13 y su correo electrónico es: krosales@judesur.go.cr

CAPÍTULO IV

Funciones y potestades

Artículo 6º—**Funciones de la CS.** Son funciones de las Contralorías de Servicios las siguientes:

- 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.

- 16) Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta JUDESUR y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con lo establecido en la Ley.

Artículo 7°—**Potestades de la persona Contralora.** 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 usuarias.

CAPÍTULO V

Responsabilidades y obligaciones de la CS

Artículo 8°—**Responsabilidades de la CS:** La CS promoverá en la organización la elaboración y la divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan. Asimismo la CS velará porque JUDESUR proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que permita apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir al mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación. La CS velará porque JUDESUR desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que brinda la Institución, tomando en consideración las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

Artículo 9°—**Obligaciones de la CS:** Es responsabilidad y obligación del (la) Contralor (a) de Servicios elaborar y presentar al Jerarca de JUDESUR un Plan Anual de Trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Dicho informe deberá presentarse ante la Secretaría Técnica de MIDEPLAN a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

Además se debe presentar a la Secretaría Técnica un Informe de labores acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, este deberá tener el aval del jerarca de JUDESUR. La fecha máxima de presentación de este informe es al 30 de marzo de cada año, por lo que deberá ser enviado a la Junta Directiva de JUDESUR con quince días de antelación a esa fecha, con la finalidad de obtener el aval correspondiente.

Artículo 10.—**Obligación del Jerarca de JUDESUR:** El Jerarca de JUDESUR (Junta Directiva) deberá presentar ante la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, un informe anual de las acciones desarrolladas por JUDESUR producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando, en el caso de que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión. Este informe deberá ser presentando durante el primer trimestre de cada año, o sea a más tardar el 30 de marzo.

CAPÍTULO VI

Procedimientos para la presentación y atención de gestiones ante la CS

Artículo 11.—**Gestión ante la presentación de servicios de la persona usuaria de los servicios de JUDESUR:** Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios (CS) toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma en la que se brinda el servicio. La CS servirá de enlace entre la persona usuaria y JUDESUR, para buscar una solución adecuada a la gestión presentada, relativa a la prestación de servicios institucionales, dentro de estos servicios están los relacionados con Financiamientos Universitarios, Becas de Secundaria, cobro de créditos universitarios, Proyectos, en materia de servicios.

Artículo 12.—**Medios para la presentación de una gestión ante la CS:** Los medios para presentar una gestión ante la CS son los siguientes:

- **Personalmente:** Visitando las oficinas centrales, ubicadas en la segunda planta del Banco Nacional de Costa Rica, Barrio Parroquial, Golfito, depositando su boleta en el buzón de sugerencias ubicado en ese lugar. También se puede realizar en la Oficina de la Contraloría de Servicios en el Depósito Libre, Golfito.
- **Correo electrónico:** Enviando la inconformidad, sugerencia u otra gestión a la siguiente dirección de correo: krosales@judesur.go.cr
- **Mediante la web institucional:** En la página Web institucional www.judesur.go.cr; se habilitó un espacio donde los usuarios puedan acceder los diferentes formularios existentes para cada gestión, así cada usuario podrá llenar el formulario y por ese mismo medio remitirlo directamente a la Contraloría de Servicios de JUDESUR, donde se le tramitara de manera expedita la gestión realizada.
- **Vía telefónica:** Realizar las consultas o inquietudes al teléfono de la Contraloría: 2775-2813.

Artículo 13.—**Requisitos para la presentación de una gestión ante la CS:** Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal ante la Contraloría son los siguientes:

1. Identificación de la persona usuaria (nombre completo y número de cédula de identidad)
2. En el caso de representantes de entes con personería jurídica se requiere los datos correspondientes (nombre de la empresa, número de cédula jurídica, números de teléfono, fax, correo electrónico, dirección exacta, medios para recibir notificaciones, encargado o administrador)
3. Residencia y lugar para recibir notificaciones, u otro dato como correo electrónico o fax.
4. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión
5. Pretensión
6. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas
7. Cualquier referencia o elemento de prueba

Para la identificación de la persona usuaria bastará la simple presentación de la cédula de identidad en el caso de personas nacionales, y en caso de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes.

Para la presentación de una gestión ante la CS existirá un formulario respectivo, el cual la persona usuaria podrá llenar utilizando toda la información que se mencionó anteriormente.

Artículo 14°- **Recepción de quejas:** El Contralor es el responsable de implementar aquellas herramientas que faciliten la comunicación entre los usuarios de los servicios y JUDESUR; para ello se cuenta con los siguientes formularios:

- F-CS-01 Boleta quejas usuarios
- F-CS-02 Boleta quejas concesionarios
- F-CS-03 Boleta de sugerencias

Cada formulario cuenta con la información que se mencionó en el Artículo 12° del presente reglamento, la cual deberá ser llenada por el usuario que presente la queja ante la CS. Asimismo estos formularios estarán disponibles en la página Web.

Al presentar una queja ante la Contraloría de Servicios, el usuario podrá solicitar que se resguarde la confidencialidad sobre su identidad.

La CS 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.

Para el caso de las denuncias anónimas, la Contraloría debe valorar su admisibilidad y trámite según lo estipulado en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (39096-PLAN), en su Artículo 35, que dice lo siguiente:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la CONTRALORÍA trasladará el caso al órgano competente de la institución, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la LEY.

Artículo 15.—**Trámite de Quejas:** Diariamente el Contralor, revisará la página web o los correos electrónicos habilitados por la institución. Con esta misma frecuencia, el Contralor debe procurar que le hagan llegar todas las boletas

recibidas bajo la modalidad de presentación personal de la queja. Al siguiente día hábil, el Contralor debe comunicar al usuario el recibido conforme de la queja, solicitar si es el caso información adicional y darle aviso formal que se ha iniciado el trámite de gestión de la queja.

El Contralor, una vez recibida la queja, debe realizar de manera inmediata un análisis inicial donde determina su criticidad, para lo cual puede apoyarse en criterios tales como el impacto negativo en la percepción de los servicios o imagen de la institución, dificultad o complejidad de su posible resolución, frecuencia de aparición y similares.

De acuerdo al resultado de este análisis inicial, el Contralor procede a remitirlo a la Jefatura del área que presta los servicios donde se originó la queja. El plazo máximo de respuesta para todos los casos será de 5 días hábiles, siempre respetando la prioridad establecida en el análisis de criticidad, y manteniendo la confidencialidad de la identidad del usuario si así lo solicita.

El Contralor mediante el F-CS-04 Registro de quejas debe registrar el volumen de quejas recibidas e indicar aspectos tales como, fecha de origen de la queja, departamento involucrado, tipo de queja, breve descripción, funcionario responsable y fecha de resolución.

- 1.1.2. Para aquellas quejas cuya resolución no competa o no esté dentro del radio de acción de la institución, el Contralor deberá trasladarla a la institución o dependencia externa correspondiente, por ejemplo, aquellas quejas sobre actividades o actuaciones que competen al Ministerio de Hacienda, o que las que tengan relación con temas de reclamos de garantías de artículos adquiridos en los Locales Comerciales del Depósito, los usuarios deberán plantear las quejas directamente en la Defensoría del Consumidor.

Se debe llevar un registro actualizado mediante el F-CS-04 Registro de quejas de las causas, frecuencia de las quejas y denuncias, así como de las acciones correctivas recomendadas, dando seguimiento al cumplimiento de las medidas y mejoras en el servicio.

Mensualmente informa a la Junta Directiva sobre el cumplimiento, por parte de los diferentes Departamentos, de las recomendaciones dadas para la solución a los problemas planteados y la mejora en la calidad del servicio.

Artículo 16.—**Recepción y trámite de sugerencias y felicitaciones.** Diariamente el Contralor o los funcionarios designados para tal efecto, revisan el buzón de sugerencias y la página web. Responden al usuario según los plazos determinados.

Estos formularios deberán estar en lugares accesibles, para ello habilitará buzones en las oficinas centrales de la institución, oficinas cantonales e instalaciones del DLGC y se creará un acceso a través de un link habilitado en la página web.

El Contralor de servicios debe verificar que las sugerencias emitidas por los usuarios sean canalizadas de forma eficiente y aquellas que tengan una adecuada relación costo-riesgo-beneficio, sean incluidas en planes de mejora según lo estipulado en el P-MEJ-01 Gestión de la mejora.

Artículo 17.—**Denuncias.** Se considera denuncia el conocimiento de una posible actuación irregular cometida por un funcionario de la institución. Toda denuncia debe ser investigada con el propósito de determinar las posibles responsabilidades disciplinarias, civiles o ambas que correspondan sobre los presuntos responsables.

La determinación de posibles hechos irregulares, así como su actuación quedan definidos, entre otras, en la Ley General de la Administración Pública, Ley General de Control Interno, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Código de Trabajo, etc.

Todo funcionario de la Institución que tenga conocimiento de hechos donde se pueda presumir en forma razonable, la existencia de una posible falta cometida por alguno de sus funcionarios, deberá denunciarlo ante la Dirección Ejecutiva o ante la Auditoría Interna de la Institución, los cuales iniciarán el proceso de investigación y actuarán en consecuencia.

La Institución debe dar trámite a aquellas denuncias que interpongan los ciudadanos por supuestas irregularidades cometidas por sus funcionarios. En aquellos casos que un usuario solicite realizar una denuncia, el responsable de Contraloría de Servicios entregará el F-CS-01 Boleta quejas usuarios, revisará el hecho denunciado y si comprueba que el hecho puede constituir un hecho irregular de manera inmediata lo presentará ante Dirección Ejecutiva o ante la Auditoría Interna para que den inicio al proceso de investigación del hecho irregular. La identidad de la persona denunciante debe mantenerse en el anonimato y manejarse con el mayor grado de confidencialidad, según lo establecido en el Art. 6 de la Ley General de Control Interno.

En aquellas ocasiones que el Contralor de Servicios evidencie hechos denunciados, ya sea a través de una F-CS-01 Boleta quejas usuarios, mediante comentario a través de correo electrónico o a través de cualquier otro medio, debe ser comunicado de forma inmediata al Director Ejecutivo o ante la Auditoría Interna.

Artículo 18.—Del plazo para resolver quejas o denuncias. Las quejas o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia.

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

CAPÍTULO VII

Coordinación con otras instancias

Artículo 19.—Deber de las instancias administrativas de brindar información: Es obligación de los funcionarios, o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. Y nunca podrá excederse del plazo establecido conforme la Ley N° 9158.

La negativa o negligencia del funcionario, de informar a la contraloría de servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de

conformidad con la normativa pertinente. Cuando la contraloría de servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.

Artículo 20.—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 la contraloría de servicios a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en la Institución.

Artículo 21.—Seguimiento de gestiones solicitadas a otras dependencias: La CS llevará los controles necesarios para dar seguimiento a las gestiones que los usuarios interpongan ante esta Contraloría, y velará porque las diferentes dependencias den respuesta oportuna a los requerimientos solicitados dentro de los plazos establecidos para estos efectos.

CAPÍTULO VIII

Disposiciones finales

Artículo 22.—Vigencia: Este reglamento rige a partir de su publicación en el Diario oficial *La Gaceta*.

Aprobado según el acuerdo N° 09 de la Junta Directiva de JUDESUR, tomado en la Sesión Ordinaria N° 45-2022, la cual se llevó a cabo el 11 de octubre del 2022.

Jasmín Porras Mendoza, Presidenta Junta Directiva.—
1 vez.—(IN2023814778).

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE TARRAZÚ

El honorable Concejo Municipal de Tarrazú, mediante el acuerdo N°18, tomado en la sesión ordinaria 174-2023, celebrada el 31 de agosto del 2023, textualmente dice:

“Acuerdo N°18: Con fundamento en el consecutivo 007-2023, dictamen emitido por la Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad de Tarrazú, es que se aprueba el **Reglamento Interno de Contratación Pública de la Municipalidad de Tarrazú y el Comité Cantonal de Deportes y Recreación del Cantón de Tarrazú (CCDRT)**, quedando de la siguiente manera:

REGLAMENTO INTERNO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DE TARRAZÚ Y DEL COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE TARRAZÚ

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—Objeto. El presente Reglamento tiene como propósito establecer las regulaciones internas que deben cumplir todas las unidades administrativas y operativas de la Municipalidad de Tarrazú y el Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Tarrazú, en el trámite de los procedimientos de contratación pública, así como en su fase de ejecución.

Artículo 2º—Fundamento y ámbito de aplicación. El presente reglamento se dicta de conformidad con las disposiciones normativas que rigen la actividad contractual en materia de contratación pública y demás leyes conexas. Sus disposiciones son de acatamiento obligatorio para todas las partes que participan en los procesos de contratación pública que promueva la Proveeduría Institucional para las adquisiciones (bienes, servicios, obras y otros) de la Municipalidad de Tarrazú y del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Tarrazú.