

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 1 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		
Macroproceso	Medición, Análisis y Mejora	
Proceso	Contraloría de Servicios	
Subproceso	Contraloría de Servicios	
Código 07.01.01.01-v1 Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		
Fecha de rige	02 de mayo de 2019	
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo Analista Administrativa	
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez Jefe del Departamento de Análisis Administrativo	
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña Analista de Contraloría de Servicios	
Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte Contralora de Servicios	
Observaciones		

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 2 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

A- Objetivo del procedimiento

Gestionar de manera oportuna, eficaz y confidencial las quejas y denuncias recibidas en la Contraloría de Servicios del Conavi.

B.- Políticas operativas específicas del procedimiento

Políticas operativas específicas	
01.01	<p>El repositorio será una carpeta electrónica compartida que servirá como respaldo para el resguardo del expediente electrónico de todas las quejas o denuncias que ingresen a la Contraloría de Servicios.</p> <p>Adicionalmente, el repositorio contará con un cuadro de control de gestión histórico compartido, el cual será actualizado por los diferentes funcionarios de la Contraría de los Servicios conforme avance la atención de la gestión.</p> <p>Todos los funcionarios de la Contraloría de Servicios tendrán acceso a dicho repositorio para consulta e incorporación de documentación.</p>
01.02	<p>La Contraloría de Servicios contará con un sistema para la gestión de quejas y denuncias, el cual se ajustará a este procedimiento y que permitirá mantener un control de las mismas por asunto y responsable</p> <p>Para efectos de este procedimiento se abreviara con las siglas SG (sistema para la gestión de quejas y denuncias)</p>
01.03	<p>Se denominará persona usuaria a la personas física o jurídica, o agrupación de ellas, destinataria de los servicios del Conavi conforme al artículo 29 de la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>
01.04	<p>El plazo máximo de respuesta a la persona usuaria será de 10 días hábiles de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y se deberá velar por su cumplimiento en todas las etapas del procedimiento.</p>

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 3 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

01.05	<p>Las unidades administrativas tendrán un plazo máximo de 5 días hábiles para dar respuesta a las gestiones a la Contraloría de Servicios, a excepción de la resolución de casos de mayor complejidad, debidamente justificados, que serán valorados por la Contraloría de Servicios, en los cuales se otorgará hasta un máximo de 50 días naturales de conformidad al artículo 43 y 44 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.</p>
01.06	<p>Las unidades administrativas deberán brindar información requerida por la Contraloría de Servicios.</p> <p>La negativa o negligencia de los funcionarios, así como el incumplimiento injustificado de plazos serán causas de responsabilidad disciplinaria conforme al artículo 44 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.</p> <p>Para dichos casos, la Contraloría de Servicios informará con la documentación pertinente, al Director Ejecutivo o al Consejo de Administración (según sea el caso), para que realice el debido procedimiento disciplinario.</p>
01.07	<p>Los funcionarios autorizados para el manejo de las cuentas institucionales en las redes sociales indicados en el “Reglamento de netiqueta y uso de internet, correo electrónico, redes sociales, reuniones virtuales, chat, firma digital y documentos electrónicos del Conavi”, publicado el 04 de febrero de 2019, en el Alcance N° 25 del Diario Oficial La Gaceta, deberán responder de forma inmediata a todas las quejas o denuncias recibidas, indicando que deberán remitir su gestión al correo electrónico institucional contraloría.servicios@conavi.go.cr, para su atención formal.</p>
01.08	<p>La confidencialidad de la identidad de la persona usuaria podrá brindarse a solicitud de parte.</p> <p>Y de forma discrecional, la Contraloría de Servicios valorará la posibilidad y conveniencia de brindarla, salvo disposición legal u orden judicial imperativa, o en su caso, no resulte posible conforme al artículo 42 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y el artículo 36 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 4 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

01.09	<p>La Contraloría de Servicios tendrá la potestad de libre acceso, en cualquier momento a la información de la organización, conforme a lo indicado en el artículo 23 de la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, pudiendo actuar con independencia de criterio.</p> <p>El jerarca de la institución no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir a hacer cambiar el criterio de la o el Contralor en el ejercicio de sus funciones conforme al artículo 10 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>
01.10	<p>La Contraloría de Servicios atenderá únicamente las denuncias o quejas interpuestas por la persona usuaria, como consecuencia de un servicio o trámite recibido, del cual no está satisfecho o le ha sido negado.</p> <p>En los casos de gestiones que no cumplan con el enunciado anterior serán remitidos mediante traslado interno al área competente del Conavi, para su atención con copia al solicitante.</p> <p>Cuando se trate de denuncias o quejas de personas usuarias que involucre actuaciones del personal de la Contraloría de Servicios o su jefatura serán remitidas al Consejo de Administración para que éste asigne una unidad responsable de investigar y recomendar</p>
01.11	<p>Para los casos de denuncias anónimas la Contraloría de Servicios valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio de Conavi. 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 de oficio. <p>De conformidad con el artículo 35 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p> <p>Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la Contraloría de Servicios trasladará el caso al Director Ejecutivo o al Consejo de Administración (según sea el caso), para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo</p>

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 5 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	45 de la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”
01.12	El comunicado de cierre será el oficio (electrónico o físico) elaborado por la Contraloría de Servicios, por medio del cual se informa sobre el cierre de la gestión con la debida motivación.
01.13	Las gestiones requerirán seguimiento, en los casos en que sea necesario la realización de actividades por parte de Conavi y que deben ser ejecutadas para poder cerrar la gestión.

C- Narrativa del procedimiento

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
01	Recibe la queja o denuncia, la misma puede ser recibida de forma física (impresa o manuscrita), por medio de correo electrónico institucional contraloria.servicios@conavi.go.cr , o vía telefónica y fax.	Recepcionista	02
02	Ingresa al repositorio de la Contraloría de Servicios y abre una carpeta para el expediente electrónico e incorpora todos los anexos que acompañen la gestión. Adicionalmente, efectúa el registro preliminar de la gestión en el cuadro de control del repositorio.		03
03	Ingresa al SG y procede a realizar el registro de la queja o denuncia e incorpora los anexos que acompañan la gestión.		04
04	Recibe queja o denuncia por medio del SG (por este medio recibirá todas las quejas o denuncias, tanto las registradas por el	Jefe	05

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 6 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	repcionista como las recibidas por la página web de Conavi)		
05	Revisa la queja o denuncia, valora y define la prioridad		06
06	Asigna un analista como responsable de atender la gestión de la queja o denuncia y la traslada con las observaciones correspondientes mediante el SG		07
07	<p>Recibe notificación al correo electrónico institucional, relacionado a la asignación de trámite para la atención de la queja o denuncia.</p> <p>Ingresa al sistema SG y revisa la queja o denuncia.</p> <p>Debido a que a lo interno de la Contraloría de Servicios los analistas están divididos por especialidades (legales, financieras u otra), deberá chequear que la asignación es la correcta.</p>		
	¿Le corresponde la gestión de la queja o denuncia?	Analista	08, 09
08	Si no le corresponde la atención de la queja o denuncia, procede a rechazarla en el sistema SG con las respectivas observaciones e informa a la jefatura para su reasignación.		06
09	Si le corresponde la atención de la queja o denuncia, procede a aceptarla en el SG y revisa si la misma es competencia de Conavi.		
	¿La gestión de la queja o denuncia es competencia de Conavi?		10, 17
10	Si no es competencia de Conavi, identifica cual es la entidad externa competente, indaga el		11

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 7 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	contacto y elabora documento de traslado de la gestión al ente externo para su aprobación de la jefatura y notificación.		
11	<p>Elabora comunicado de cierre y remite para aprobación de la jefatura.</p> <p>En este comunicado de cierre deberá informar al solicitante, cual es el ente competente de atender su solicitud brindando datos de contacto, así mismo deberá indicar que la gestión fue trasladada.</p>		12
12	<p>Recibe notificación al correo electrónico institucional sobre trámite para aprobación.</p> <p>Ingresa al SG y revisa el o los documentos a aprobar</p>		
	¿Es correcto el documento?		13,14
13	<p>Si el documento a firmar es incorrecto, procede a devolver la gestión al analista con las observaciones correspondientes.</p> <p>Dependiendo del documento a devolver se continuará con la actividad diagramada en el flujograma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es rechazo de la actividad 11 y 19 regresa a la actividad 09 • Si es rechazo de la actividad 24 regresa a la actividad 21. • Si es rechazo de la actividad 33 regresa a la actividad 30. • Si es rechazo de la actividad 39 regresa a la actividad 38. • Si es rechazo de la actividad 43 o 45 regresa a la actividad 41. 	Jefe	09, 22, 30, 38, 41

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 8 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

14	Si el documento es correcto, procede a firmarlo digitalmente (se exceptúan los documentos que serán notificados de forma física, en los cuales plasmará su firma manuscrita)		15
15	Traslada el documento al analista para la notificación correspondiente, el traslado se realizará por medio del sistema (a excepción de los notificables de forma física)		16
16	<p>Recibe documento debidamente firmado y aprobado por la jefatura y lo notifica a las partes involucradas.</p> <p>La notificación de traslado se realiza por el medio indicado por la persona usuaria, pudiendo ser correo electrónico institucional o por medios físicos.</p> <p>Incorpora el documento al SG y en el expediente electrónico del repositorio de la Contraloría de Servicios, así como la actualización del cuadro de control de gestión.</p> <p>Cierra la gestión en el SG.</p>	Analista	Fin
17	<p>Si es competencia de Conavi, revisa si corresponde a una queja / denuncia o a una solicitud de servicio.</p> <p>Debe validar el fondo de la gestión debido a que las solicitudes de servicio pueden contener un enunciado de denuncia y no corresponder a ese tipo de gestión.</p>		
	¿Es una denuncia / queja?		18,21
18	Si no corresponde a una denuncia / queja, identifica la dependencia de Conavi a la cual le compete la atención de la gestión y le traslada		19

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 9 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	<p>la consulta o solicitud de servicio para su atención.</p> <p>Los traslados de consulta o solicitudes de servicio se realizarán empleando el medio por el cual se recibió la gestión (físico o SG)</p>		
19	<p>Elabora comunicado de cierre y lo remite a la jefatura para su aprobación y firma.</p> <p>En este comunicado de cierre deberá informar al solicitante, el traslado de la solicitud de servicio o consulta junto con la información de contacto.</p>		12
20	<p>Si corresponde a una denuncia o queja, revisa si la denuncia o queja es competencia de la contraloría de Servicios o de otra unidad administrativa del Conavi, conforme a la política 01.10 de este procedimiento.</p>		
	<p>¿La gestión es competencia de la Contraloría de Servicios?</p>		18, 21
21	<p>Si la gestión es competencia de la Contraloría de Servicios, verifica que la información aportada con la queja o denuncia sea suficiente para su atención o si requiere se aporte más detalle.</p> <p>Se verificará que la gestión cumpla con la siguiente información mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la persona usuaria. • Medio de notificación. • Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión. • Pretensión. • Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas. 		

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 10 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier referencia o elemento de prueba. <p>Para la identificación de la persona usuaria bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigentes.</p> <p>Todo de conformidad al artículo 34 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y el artículo 19 de Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN “Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idioma español o traducción oficial <p>La Contraloría de Servicios recibirá quejas y denuncias en idioma español. En los casos, que se presente en un idioma distinto al español, deberá venir acompañada de la respectiva traducción oficial conforme al artículo 3 de la Ley N°8142 “Ley de traducciones e interpretaciones oficiales”</p>		
	¿Es suficiente la información?		22,26
22	<p>Si la información no es suficiente, confecciona una solicitud de ampliación de información con indicación expresa del plazo de entrega otorgado (pudiendo ser de hasta 10 días hábiles conforme al artículo 6 de la Ley N° 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”) y la notifica al solicitante.</p> <p>El medio de notificación dependerá de lo indicado por la persona usuaria (físico o SG)</p>		23

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 11 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

23	<p>Incluye fecha límite de recepción de la ampliación de información en el sistema SG, para que se genere la alerta correspondiente.</p> <p>El plazo otorgado al solicitante será de máximo 10 días hábiles, periodo durante el cual se suspenderá el plazo de respuesta a la persona usuaria conforme al artículo 6 de la Ley N° 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”</p>		
	¿Recibe información de ampliación dentro del plazo otorgado?		24, 25
24	<p>Si no recibe la información de ampliación por parte de la persona usuaria, en el plazo otorgado (10 días hábiles), elabora comunicado de cierre y lo traslada a la jefatura para aprobación y firma.</p> <p>Se archiva y se cierra la gestión por la no atención a la prevención dentro del plazo brindado conforme al artículo 6 de la Ley N° 8220.</p> <p>En caso ingreso de la misma solicitud posteriormente, deberá atenderse mediante una nueva gestión con nuevos plazos.</p>		12
25	Si recibe la información de ampliación, procede a incluirla en el SG y en la carpeta del repositorio de la Contraloría de Servicios.		21
26	Si la información es suficiente, busca y analiza la información disponible relacionada con la gestión.		27
27	Analiza el trámite o servicio donde se genera la queja o denuncia e identifica la unidad administrativa interna competente y responsable para la atención de la gestión y le		28

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 12 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	<p>traslada la gestión solicitando el informe correspondiente e indicando el plazo máximo de entrega de 5 días hábiles conforme al artículo 43 de la Ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.</p> <p>En los casos de gestiones de mayor complejidad el plazo podrá ser ampliado con la debida justificación.</p>		
28	Elabora documento de respuesta en el cual indica la remisión y estado de la gestión y lo notifica al solicitante.		
	¿Es aceptada la gestión por la unidad administrativa?		29,30
29	<p>Recibe notificación al correo electrónico institucional, ingresa al SG y revisa la gestión.</p> <p>Si es rechazada la gestión, procede a realizar la revisión de la gestión y las observaciones del rechazo para su posterior reasignación.</p>		09
30	<p>Recibe notificación al correo electrónico institucional, ingresa al SG y revisa la gestión.</p> <p>Si la gestión es aceptada, espera respuesta o alerta de vencimiento del plazo (5 días hábiles o dependiendo de la complejidad del caso).</p>		
	¿Recibe respuesta por parte de la unidad administrativa responsable dentro del plazo?		31,32
31	<p>Si no recibe respuesta en el plazo (5 días hábiles o el otorgado según complejidad), envía recordatorio a la unidad administrativa competente con copia a la jefatura inmediata.</p> <p>Para lo cual otorgará un plazo máximo de respuesta de 2 días hábiles.</p>		

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 13 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	¿Recibe informe de respuesta por parte de la unidad administrativa responsable en el plazo otorgado?		32, 42
32	Si recibe informe de respuesta, lo incorpora en el SG y en la carpeta del repositorio de la Contraloría de Servicios. Revisa el informe de respuesta y verifica si la gestión requiere seguimiento conforme a la política 01.13 de este procedimiento.		
	¿La gestión requiere seguimiento?		33, 34
33	Si no requiere seguimiento, confecciona comunicado de cierre y lo traslada a la jefatura para aprobación y firma.		12
34	Si requiere seguimiento, analiza informe y realiza recomendaciones.		35
35	Elabora respuesta sobre el estado de la gestión para el solicitante y le notifica		36
36	Elabora un cronograma con alertas para dar seguimiento a la gestión. En los casos que sea necesario incorpora involucrados (por ejemplo la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos u otro)		37
37	Verifica el avance conforme al cronograma e informa al solicitante sobre el estado del trámite		38
38	Revisa el cumplimiento total de la atención de la gestión conforme al cronograma. Revisa que los plazos no exceden los establecidos en el artículo 43 de la Ley 9158 según sea cada caso.		

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 14 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

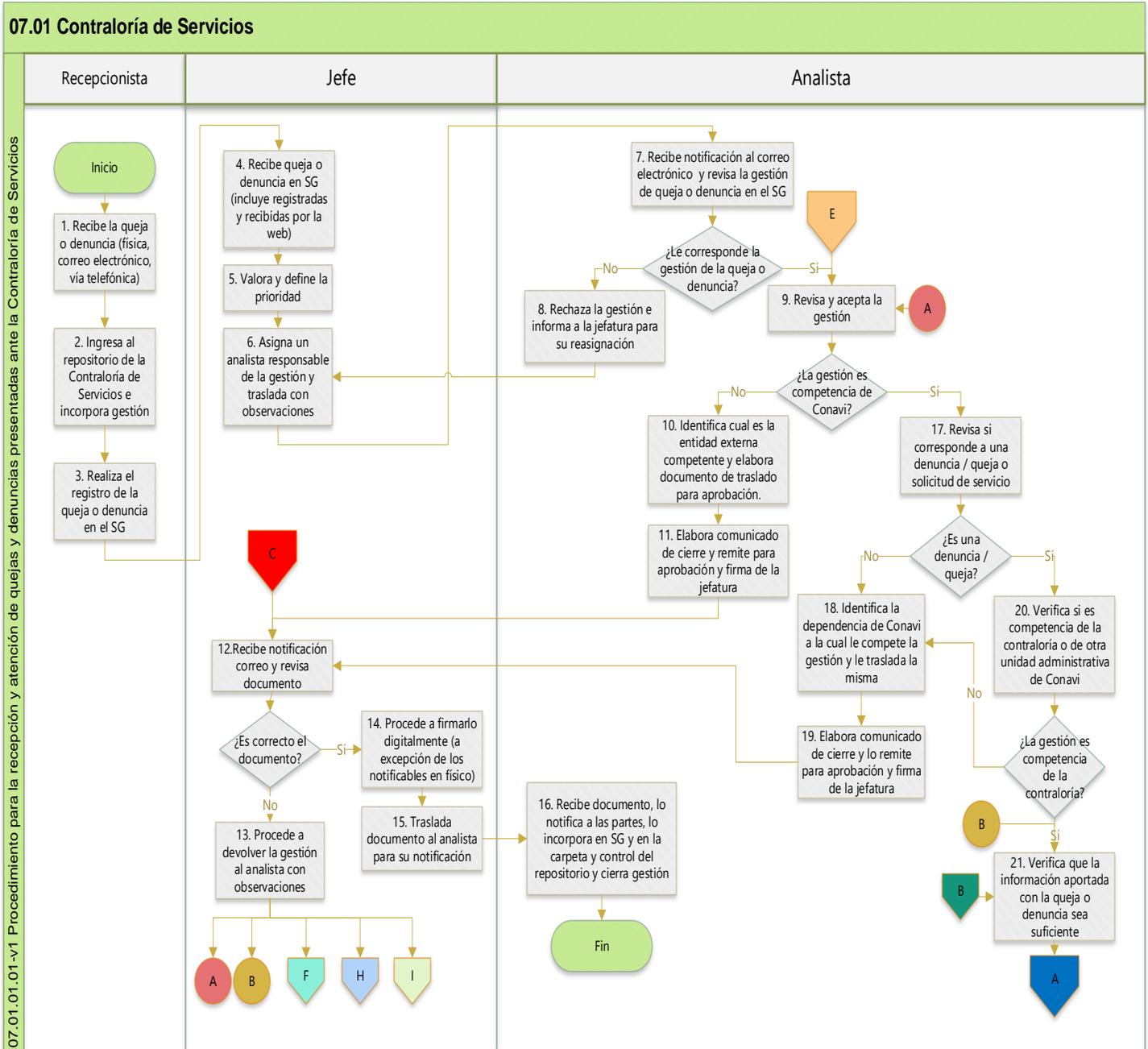
	¿Se ha concluido y cumplido la atención de la gestión?		39,40
39	Si se ha concluido y cumplido la atención de la gestión, confecciona comunicado de cierre y lo traslada a la jefatura para su aprobación y firma		12
40	Si no se ha concluido y cumplido la atención de la gestión, solicita informe de cumplimiento al encargado de la unidad administrativa (jefatura inmediata) y registra alerta de entrega en el sistema de un plazo máximo de 2 días hábiles.		41
41	Revisa alerta de entrega en el plazo otorgado para informe de cumplimiento de la gestión		
	¿Recibe informe de cumplimiento?		42, 45
42	Si no recibe, elabora un informe con recomendaciones para la Dirección Ejecutiva o Consejo de Administración (según sea el caso). En apego a la política 01.06 de este procedimiento.		43
43	Confecciona comunicado de cierre y lo traslada junto con el informe con recomendaciones para aprobación y firma de la jefatura.		12
44	Si recibe el informe de cumplimiento de la gestión, procede a revisarlo y lo incorpora al sistema SG y a la carpeta del repositorio de la Contraloría de Servicios. Seguidamente, actualiza el cuadro de control de la gestión.		
	¿Se ha concluido y cumplido la atención de la gestión?		42,46

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 15 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

46	Si se ha concluido y cumplido la gestión, confecciona comunicado de cierre y lo traslada a la jefatura para aprobación y firma.		12
----	---	--	----

		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.01-v1	Página 16 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

D – Flujograma

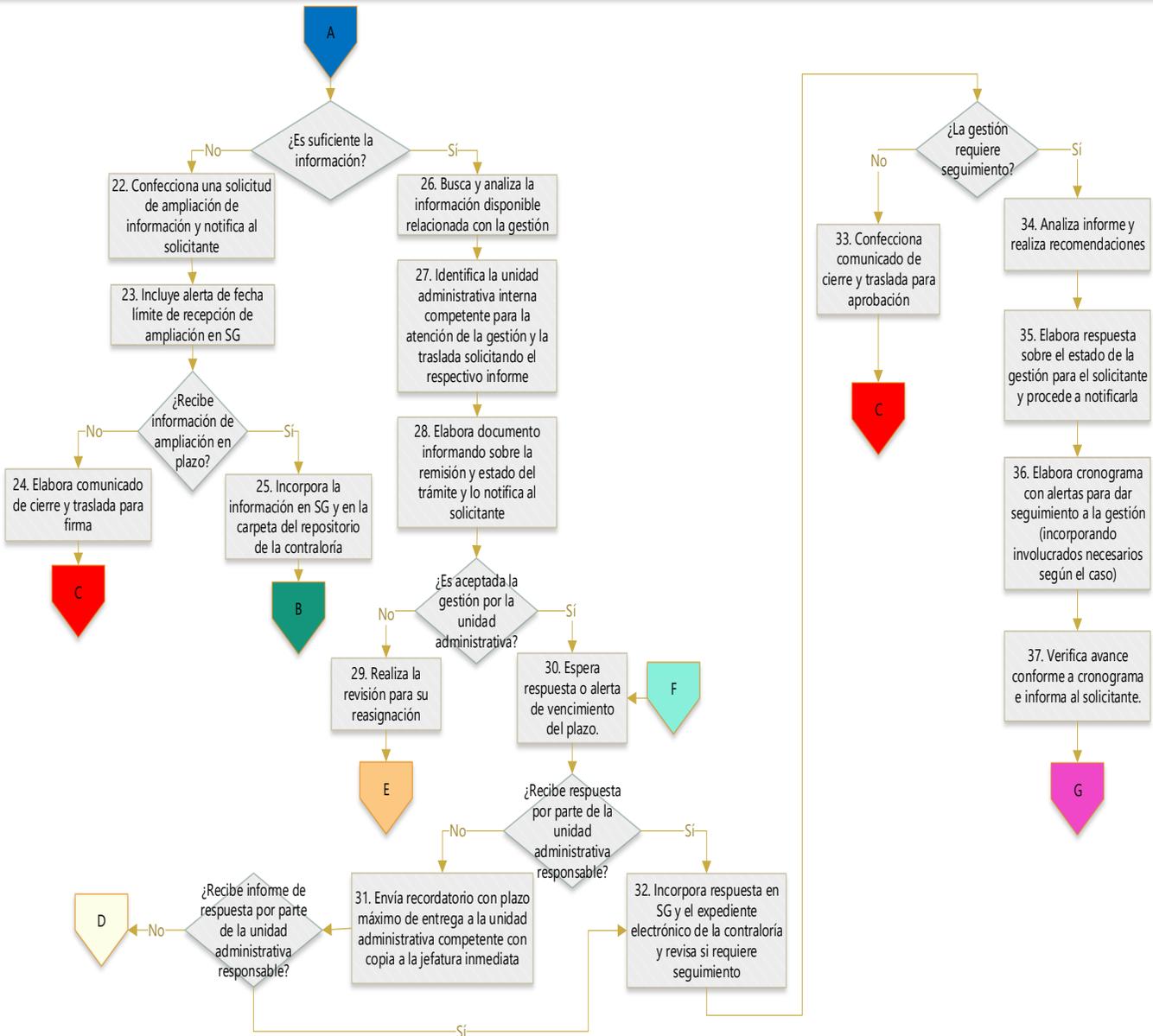


		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.01-v1	Página 17 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

07.01 Contraloría de Servicios

Analista

07.01.01.01-v1 Procedimiento para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios

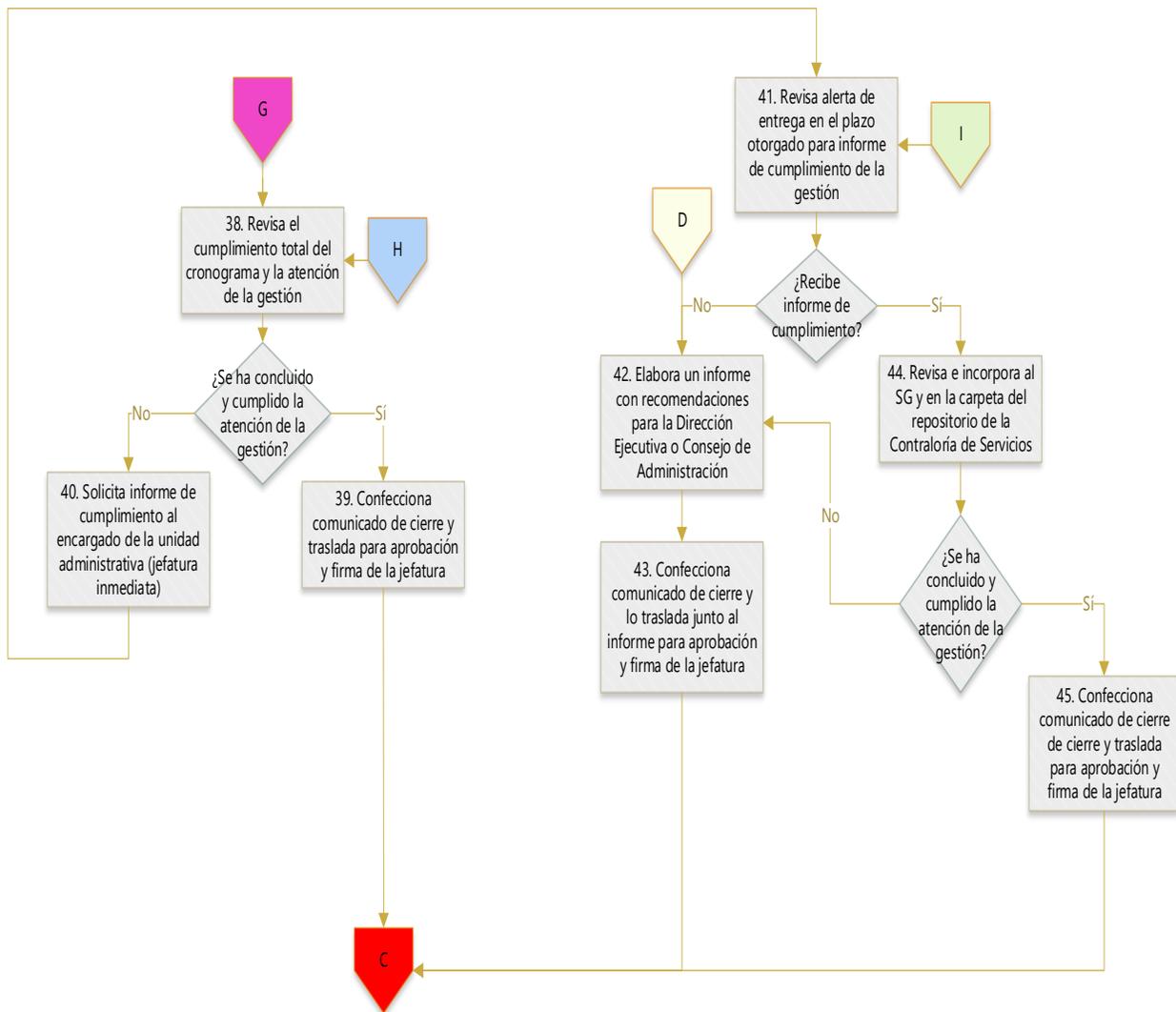


		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 18 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

07.01 Contraloría de Servicios

Analista

07.01.01.01-v1 Procedimiento para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios



		Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01. 01-v1	Página 19 de 19
Elaborador	MSc. Karla Esquivel Asenjo	Analista Administrativa		02 de mayo de 2019	Versión 01
Revisor del procedimiento	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Licda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

Anexos

Códigos QR

Código QR	Nombre
	Aprobación del procedimiento recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios
	Presentación del procedimiento recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios